

**PENGARUH PREMI ASURANSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH ASURANSI JIWA SYARIAH
AL-AMIN CABANG BANDAR LAMPUNG
(Studi pada Nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al Amin
Cabang Bandar Lampung)**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1441 H / 2019 M**

**PENGARUH PREMI ASURANSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH ASURANSI JIWA SYARIAH
AL-AMIN CABANG BANDAR LAMPUNG
(Studi pada Nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al Amin
Cabang Bandar Lampung)**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**



**Oleh
Ratna Sari
NPM : 1551020265
Program Studi : Perbankan Syariah**

Pembimbing I: Dr. Nasruddin, M.Ag.

Pembimbing II: Yulistia Devi, S.E.,M.S.Ak

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1441 H / 2019 M**

**PENGARUH PREMI ASURANSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH ASURANSI JIWA SYARIAH
AL-AMIN CABANG BANDAR LAMPUNG
(Studi pada Nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al Amin
Cabang Bandar Lampung)**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**



Pembimbing I: Dr. Nasruddin, M.Ag.

Pembimbing II: Yulistia Devi, S.E.,M.S.Ak

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1441 H / 2019 M**

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh premi yang sangat terjangkau dengan pembayaran 50.000 pertahun pada produk individual dan kualitas pelayanan yang baik namun minat nasabah masih kurang pada Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti merumuskan masalah apakah premi asuransi berpengaruh secara signifikan terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung, apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung dan apakah premi asuransi dan kualitas pelayanan bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung serta bagaimana pandangan perspektif ekonomi Islam terhadap premi asuransi dan kualitas pelayanan pada Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh premi asuransi yang terjangkau, kualitas pelayanan yang baik dan pengaruh keduanya terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-amin cabang Bandar Lampung serta untuk mengetahui bagaimana perspektif ekonomi Islam terhadap premi asuransi dan kualitas pelayanan pada Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan termasuk dalam jenis penelitian lapangan, dengan populasi sebanyak 600 nasabah dan diambil sampel dengan menggunakan rumus slovin sebanyak 90 nasabah. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuisioner. Teknik pengumpulan data yaitu dengan kuisioner, wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji T, uji F dan hasil koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian yang diolah dengan menggunakan *software SPSS 16.0 for windows (Statistical Product and Service Solution)* menunjukkan bahwa secara parsial variabel bebas memiliki hasil yang berbeda-beda, dimana variabel bebas premi asuransi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Bandar Lampung. Sedangkan pada variabel bebas kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Bandar Lampung. Sedangkan secara simultan variabel bebas (premi asuransi dan kualitas pelayanan) berpengaruh secara signifikan dengan 16,3 % sehingga memiliki pengaruh terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung. Menurut perspektif ekonomi Islam premi di Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung sejalan dengan premi asuransi syariah dengan prinsip kerelaan, yang terjadi saling setuju atas dasar kesepakatan, dan pada kualitas pelayanan sejalan dengan kualitas pelayanan syariah yang didukung dengan adanya prinsip yang jelas tanpa ada yang ditutup-tutupi, yang terjadi atas saling kesepakatan.

Kata Kunci: Kualiatas Pelayanan, Minat, Premi Asuransi



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarampe, Bandar Lampung (0721) 703260

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PENGARUH PREMI ASURANSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH ASURANSI JIWA SYARIAH AL-AMIN CABANG BANDAR LAMPUNG (Studi pada Nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung)

Nama Mahasiswa : Ratna Sari

NPM : 1551020265

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk dimunaqasahkan dan dipertahankan dalam sidang munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

Pembimbing I

Dr. Nasruddin, M.Ag.
NIP. 195809241990031003

Pembimbing II

Yulistia Devi, S.E., M.S.Ak
Nip. -

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Erike Anggraeni, S.E., M.E.Sy.
NIP. 198208082011012009



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarampe, Bandar Lampung (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **"PENGARUH PREMI ASURANSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH ASURANSI JIWA SYARIAH AL-AMIN CABANG BANDAR LAMPUNG (Studi pada Nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung)"**,
disusun oleh **Ratna Sari, NPM : 1551020265** Jurusan Perbankan Syariah, telah
diujikan dalam sidang munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden
Intan Lampung pada Hari/Tanggal : **Senin, 04 November 2019**

TIM MUNAQASAH

Ketua Sidang : Dr. Ahmad Isnaini, M.Ag

Sekretaris : Suhendar, M.S.Ak.,Akt

Penguji I : Fatih Fuadi, M.S.I

Penguji II : Dr. H. Nasruddin, M.Ag




Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dr. Rashid Abdul Ghofur, S.Ag., M.Si

NIP. 198008012003121001




.....

.....

.....

MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۝

Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.

(QS. Al Maa-idah (5) : 2)



PERSEMBAHAN

Teriring untaian salam dan doa, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan keberkahan, ridho serta rahmat-Nya kepada kita semua, shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang *Inshaallah* kita selaku umatnya akan mendapatkan syafaatnya di akhir zaman.

Diiringi rasa syukur kepada Allah SWT dan dari hati yang terdalam, penulisan skripsi ini, penulis persembahkan kepada:

1. Yang utama dari segalanya, sembah sujud dan syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu. Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.
2. Ayahanda tercinta Bapak Rusdi (Alm) terimakasih atas limpahan kasih sayang semasa hidupnya dan memberikan rasa rindu yang berarti. Ibunda tercinta Ibu Radimas yang selalu senantiasa memberikan semangat dan menjadi motivator dalam hidupku, kerja keras yang telah dicurahkan, limpahan doa dan kasih sayang yang tak terhingga serta selalu memberikan yang terbaik untuk anaknya.
3. Kakak- kakak Aprina yeni, Feri yandi, Hervan, Haris Mardi, Herman Zumavo, Imam Ahmad Dhalil, Nani Herlina, Ferdiansyah Aqwa, Hani K beserta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan moral maupun materil serta perhatian kalian selama ini yang membuatku terus terpacu dalam mengukir prestasi.

4. Sahabat-sahabatku Yuli Astuti, Elysa Afriani, Fitri Ayuni, Sukmiyati, Shellin May Sela, Ina Restiana. Terimakasih untuk segala kebersamaan, kebahagiaan, perdebatan dan pendewasaan yang telah kalian berikan.
5. Teman-temanku mahasiswa program studi perbankan syariah angkatan 2015 serta keluarga di perbankan syariah E yang telah berejuang bersama dan belajar bersama untuk menjadi pribadi yang lebih baik
6. Almamater UIN Raden Intan Lampung yang aku banggakan.



RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap penulis adalah Ratna Sari, dilahirkan pada tanggal 07 November 1996 di Tugu Sari, Kecamatan Sumberjaya Kabuapten Lampung Barat, sebagai anak ke tujuh dari tujuh bersaudara, dari pasangan Bapak Rusdi dan Ibu Radimas. Penulis menempuh pendidikan pada:

1. Sekolah Dasar Negeri (SDN) 02 Tugu Sari, Kecamatan Sumberjaya, Kabupaten Lampung Barat, Lampung, diselesaikan pada tahun 2008.
2. Sekolah Menengah Pertama (SMP) 01 Sukapura, Kecamatan Sumberjaya, Kabupaten Lampung Barat, Lampung, diselesaikan pada tahun 2011.
3. Sekolah Menengah Atas (SMA) 01 Simpang Sari, Kecamatan Sumberjaya, Kabupaten Lampung Barat, Lampung, diselesaikan pada tahun 2014.
4. Penulis melanjutkan studi ke jenjang perguruan tinggi strata satu (S1) program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Bandar Lampung pada tahun 2015.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur, peneliti panjatkan kehadiran Allaw SWT tuhan semesta alam, yang telah memberikan kesabaran juga kekuatan dan karena atas taufik serta hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam tak lupa peneliti haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah mengubah cakrawala dunia dari jaman jahiliyah hingga jaman kemajuan seperti saat ini.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk menambah pengetahuan dan memberikan gambaran konkrit apa yang ada dilapangan tentang Pengaruh premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Bandar Lampung. Selain itu skripsi ini diajukan sebagai tugas akhir akademik dan sebagai syarat dalam rangka memperoleh gelar sarjana ekonomi. Pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis islam UIN Raden Intan Lampung. Dengan Judul Skripsi: Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Bandar Lampung (Studi pada Nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Bandar Lampung).

Bersama diiringi rasa syukur kepada Allah SWT dan atas partisipasi berbagai pihak yang menjadikan skripsi ini selesai dan terwujud, maka pada kesempatan yang baik ini peneliti ingin menyampaikan rasa hormat, penghargaan dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.E.Sy , selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung yang senantiasa tanggap terhadap kesulitan mahasiswa.
2. Erike Anggraini, S.E., M.E.Sy selaku ketua jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung yang selalu memberikan dukungan kepada mahasiswanya.
3. Muhammad Kurniawan, S.E., M.E.Sy. selaku seketaris jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis Islam yang selalu memberikan dukungan kepada mahasiswanya.
4. Dr. Nasruddin, M.Ag. selaku pembimbing akademik dan sekaligus pembimbing 1 yang banyak memberikan masukan dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.
5. Yulistia Devi, S.E.,M.S.Ak selaku sebagai pembimbing 2 yang banyak meluangkan waktu dalam membimbing, memberikan arahan dan bimbingan pada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah ikhlas memberikan ilmu-ilmunya dan motivasi penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
7. Bapak Zathwan Efendi Spd selaku kepala asuransi yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.
8. Pimpinan dan karyawan perpustakaan UIN Raden Intan Lampung yang telah membantu memberikan informasi dan referensi dan lain-lain.

9. Sahabat-sahabatku yang selalu membantu, mendampingi dan memberikan motivasi dan dukungan yang penuh dalam penyelesaian skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengharapkan dapat memberikan manfaat khususnya dalam bidang khasanah ekonomi syariah.

Bandar Lampung, 1 Agustus 2019

Penulis



Ratna Sari
1551020265

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul.....	1
B. Alasan Memilih Judul	4
C. Latar belakang.....	5
D. Batasan Masalah	11
E. Rumusan Masalah.....	11
F. Tujuan Masalah.....	12
G. Manfaat Penelitian	12
BAB II. LANDASAN TEORI	
A. Kajian Teori	14
1. Tinjauan Tentang Premi Asuransi	14
2. Tinjauan Tentang Kualitas pelayanan.....	17
3. Tinjauan Tentang Minat.....	20
4. Tinjauan Tentang Asuransi Syariah.....	21
5. Tinjauan Tentang Ekonomi Islam.....	28
B. Tinjauan Pustaka.....	31
C. Hipotesis	35

BAB III. METODELOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	37
B. Populasi, Teknik Pengambilan Sampel dan Sampel Penelitian	38
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	41
D. Metode Pengumpulan Data.....	43
E. Pengujian Instrumen Penelitian	44
F. Metode Analisis Data.....	46

BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Asuransi Syariah Al- Amin Cabang Bandar Lampung.....	52
B. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	56
C. Analisis Deskriptif Variabel	59
D. Uji validitas dan Reliabilitas.....	70
E. Uji Asumsi Klasik.....	72
1. Uji Normalitas	72
2. Uji Multikolineritas.....	73
3. Uji Autokorelasi.....	74
4. Uji Hetroskedasitas	74
F. Uji Analisis Linear berganda	75
G. Uji Hipotesis	77
1. Uji Secara Parsial (Uji T).....	77
2. Uji Secara Simultan (Uji F)	78
3. Uji Determinasi.....	80
H. Pembahasan.....	81

BAB V. Penutup

A. Kesimpulan	88
B. Saran	89

DAFTAR PUSTAKA	90
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Besaran Premi dan Jumlah Nasabah	7
1.2 Kualitas Pelayanan	8
2.1 Perbedaan Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional	24
2.2 Rangkuman Hasil penelitian Terdahulu	33
3.1 Kisi Kisi Instrumen Penelitian	45
4.1 Struktur Organisasi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung.....	55
4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur	57
4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan	58
4.6 Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{1.1}$)	59
4.7 Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{1.2}$)	59
4.8 Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{1.3}$)	60
4.9 Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{1.4}$)	60
4.10 Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{1.5}$)	61
4.11 Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{1.6}$)	61
4.12 Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{1.7}$)	62
4.13 Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{1.8}$)	62
4.14 Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{2.1}$)	63
4.15 Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{2.2}$)	63
4.16 Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{2.3}$)	63
4.17 Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{2.4}$)	64
4.18 Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{2.5}$)	64
4.19 Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{2.6}$)	65
4.20 Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{2.7}$)	65

4.21 Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{2.8}$)	66
4.22 Hasil Kuesioner Pernyataan ($Y_{1.1}$)	66
4.23 Hasil Kuesioner Pernyataan ($Y_{1.2}$)	67
4.24 Hasil Kuesioner Pernyataan ($Y_{1.3}$)	67
4.25 Hasil Kuesioner Pernyataan ($Y_{1.4}$)	67
4.26 Hasil Kuesioner Pernyataan ($Y_{1.5}$)	68
4.27 Hasil Kuesioner Pernyataan ($Y_{1.6}$)	68
4.28 Hasil Kuesioner Pernyataan ($Y_{1.7}$)	69
4.29 Hasil Kuesioner Pernyataan ($Y_{1.8}$)	69
4.30 Hasil Uji Validitas.....	70
4.31 Hasil Uji Reliabilitas	72
4.32 Uji Normalitas Data	73
4.33 Uji Multikolineritas.....	73
4.34 Uji Autokorelasi.....	74
4.35 Uji Heteroskedastisitas.....	75
4.36 Uji Regresi Linear Berganda.....	76
4.37 Uji T	78
4.38 Uji F	80
4.39 Uji Koefisien Determinasi.....	80

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Karangka Berfikir.....	31
4.1 Struktur Organisasi PT Asuransi Jiwa Syariah Al-amin.....	54



DAFTAR LAMPIRAN

1. Blanko Konsultasi
2. Surat Izin Riset
3. Kuesioner Penelitian
4. Rekapitulasi Hasil Kuesioner
5. Hasil Uji validitas
6. Hasil Uji Reliabilitas
7. Hasil Uji Asumsi Klasik
8. Hasil Uji Analisis Linear Berganda
9. Hasil Uji Hipotesis
10. Tabel T
11. Tabel F
12. Tabel Dw
13. Daftar Nasabah
14. Foto Dokumentasi
15. Surat Sebagai Nasabah



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebagai kerangka awal guna mendapatkan gambaran yang jelas dan memudahkan dalam memahami proposal ini dan menghindari kesalahan pahaman, ada beberapa hal yang perlu dijelaskan dari judul penelitian ini. Penegasan ini dimaksudkan untuk membatasi persoalan dan menghindari salah penafsiran. Artinya, dengan adanya penegasan setiap kata maka semuanya akan menjadi jelas, terarah, dan mudah dipahami. Adapun istilah-istilah yang terdapat dalam judul **“Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Masabah Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Bandar Lampung”** adalah:

1. Pengaruh

Istilah pengaruh dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti “daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang”.¹ Surakhmad berpendapat bahwa pengaruh adalah kekuatan yang muncul dari suatu benda atau orang dan juga gejala dalam yang dapat memberikan perubahan terhadap apa-apa yang ada disekelilingnya. Sedangkan menurut ilmu statistik, pengaruh adalah hubungan yang terjadi antara dua variabel.

¹ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2000), h.747

Dari berbagai pendapat tentang pengaruh tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh merupakan suatu daya atau kekuatan yang timbul dari sesuatu, baik itu orang maupun benda serta sesuatu yang dapat mempengaruhi sesuatu yang ada di dalamnya, jika dikaitkan dengan judul diatas maka pengaruh merupakan hubungan yang terjadi antara dua variabel. Dalam hal ini premi asuransi dan kualitas pelayanan pada asuransi jiwa syariah al amin akan memberikan pengaruh terhadap minat menjadi nasabah di Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin cabang Bandar Lampung.

2. Premi Asuransi

Premi asuransi adalah “sejumlah uang yang harus dibayarkan peserta asuransi untuk mengikat kewajiban pengelola dalam membayar ganti rugi atas terjadinya risiko”. Dalam asuransi syariah, premi disebut dengan istilah kontribusi, yaitu “dana peserta secara bersama-sama setelah dikurangi fee pengelola”.²

Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan premi asuransi atau uang kontribusi adalah seberapa besar jumlah pembayaran uang tanggungan yang didalamnya terdapat perjanjian polis dari nasabah atau pempol (seseorang yang berasuransi) kepada pihak Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin cabang Bandar Lampung untuk mengganti suatu kerugian, kerusakan, dan kehilangan.

² Andri Soematra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*,(Jakarta: Kencana, 2009), h. 253

3. Kualitas Pelayanan

Menurut wyckof dalam Fandi Ciptono, “kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (excellent) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.³

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan atau kualitas pelayanan yang baik, yang diberikan pihak Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin cabang Bandar Lampung untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan bagi para nasabahnya.

4. Minat

Minat dalam Kamus Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai sebuah kecendrungan hati yang tinggi terhadap suatu gairah atau keinginan. Sedangkan menurut Lilawati dalam Zusnani minat adalah suatu perhatian yang kuat dan mendalam disertai dengan perasaan senang terhadap suatu kegiatan, sehingga mengarahkan seseorang untuk melakukan kegiatan tersebut dengan kemauan sendiri.⁴

Dari berbagai penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa minat merupakan keinginan dan kecendrungan hati atau sesuatu daya tarik yang timbul dari hati untuk memiliki, memilih dan menjadi nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin cabang Bandar Lampung.

³ Ade Jaya Sutusna, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Kantor AJB Bumiputera Syariah Cabang Serang”, *Jurnal Akademi Akutansi Keuangan dan Perbankan Indonesia*, Vol. 2, No.2, (Juni 2016), h. 131.

⁴ Carlos Kambuaya, “Pengaruh Motivasi, Minat, Kedisiplinan dan Adaptasi Diri Terhadap Prestasi Belajar Siswa Program Afirmasi Pendidikan Menengah Asal Papua Dan Papua Barat Di Kota Bandung”, *Social Work Jurnal*, Vol. 5, No. 2. h.5

5. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin cabang Bandar Lampung

PT Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Bandar Lampung merupakan perusahaan Asuransi jiwa murni syariah yang menaruh perhatian bagi perkembangan perasuransian khususnya dalam perkembangan dan kebutuhan masyarakat untuk bermuamalah berdasarkan syariah Islam. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Bandar Lampung berada di Jl. Sultan Agung No.20, Way Halim Permai, Way Halim, Kota Bandar Lampung, Lampung 35131.

Dengan demikian, yang dimaksud secara keseluruhan dalam penelitian ini adalah pengaruh premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin cabang Bandar Lampung.

Maka yang dimaksud dari judul **“Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin cabang Bandar Lampung”** adalah suatu penelitian yang berupaya ingin meneliti tentang minat seseorang nasabah dalam memilih dan menggunakan jasa asuransi yang berdasarkan dari premi serta serangkaian pelayanan seperti fasilitas fisik, keramahan pegawai, serta kualitas pelayanan yang telah diberikan pihak Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin cabang Bandar Lampung.

B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan memilih judul “Pengaruh Premi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung”, yaitu sebagai berikut:

1. Alasan Objektif

Asuransi Syariah Al-Amin merupakan sebuah perusahaan yang saling tolong menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset atau *tabbaru* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad yang sesuai dengan syariah.

. Dari pernyataan diatas peneliti ingin meneliti seberapa besar pengaruh dari premi serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Asuransi Syariah Al- Amin yang dapat mempengaruhi minat menjadi nasabah di Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung.

2. Alasan Subjektif

Berdasarkan objek yang penulis bahas, penelitian ini sesuai berdasarkan keilmuan yang penulis tempuh di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yaitu Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Selain itu karena tersedianya sumber dari litelature yang dibutuhkan baik tersedia diperpustakaan maupun sumber lainnya seperti jurnal, artikel, dan data yang diperlukan.

C. Latar Belakang

Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat, maka konsumsi akan barang-barang seperti kebutuhan dasar seperti makanan, pakaian, dan perumahan juga semakin meningkat. Begitu halnya juga kebutuhan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan. Hal inilah yang disebut dengan *great leap forward* (kemajuan luar biasa) disektor jasa. Salah

satu jasa yang semakin dibutuhkan masyarakat dewasa ini ialah jasa asuransi.⁵

Perusahaan asuransi merupakan perusahaan non bank yang mempunyai peranan yang tidak jauh berbeda dari bank yaitu bergerak dalam bidang layanan jasa yang diberikan kepada masyarakat dalam mengatasi resiko yang akan terjadi di masa yang akan datang. Sedangkan asuransi syariah (*ta'min, tafakul, atau tadhmun*) dalam Fatwa DSN MUI adalah “usaha saling melindungi dan tolong-menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset atau tabbaru yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah”.⁶ Prinsip asuransi syariah adalah *tafakkul* (tolong menolong), sedangkan konvensional adalah *tadabuli* (jual beli antara perusahaan dengan nasabah).⁷

Menurut Undang-Undang No. 2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan dan kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggung.⁸

Setiap perusahaan mengharapkan dapat mencapai tujuan dan meraih sukses. Dilihat dari tersedianya produk yang ada maka kesuksesan tersebut

⁵ Aristyo Adisaputro dkk, “Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Pendidikan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Eksekutif Semarang”, Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol. 2:3, (2013)

⁶ Andri Soemitra., *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah, edisi 2* (Jakarta: Kencana, 2009), h. 251

⁷ Am. Hasan Ali, *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam*, (Jakarta: Kencana 2004)

⁸ Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah, edisi 2* (Jakarta: Kencana, 2009), h. 250

bisa dari besaran premi asuransi yang terjangkau dan mempunyai kualitas pelayanan yang baik. Dalam asuransi mengenal istilah kata premi atau bisa disebut dengan uang kontribusi. Premi asuransi adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan peserta asuransi untuk meningkatkan kewajiban pengelola dalam membayar ganti rugi atas terjadinya resiko. Dalam asuransi syariah, premi disebut dengan istilah kontribusi, yaitu merupakan dana peserta secara bersama-sama setelah dikurangi fee pengelola. Umumnya premi asuransi syariah terbagi menjadi tiga, yaitu premi tabungan, premi tabbaru, dan premi biaya.⁹

Demi sebuah keberhasilan, Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin cabang Bandar Lampung tentu harus bersaing dengan perusahaan asuransi lain untuk mendapatkan nasabah atau pempol. Dimana produk yang disediakan dalam asuransi jiwa syariah al amin ini yaitu Produk Perbankan, Produk Individu, Produk Pendidikan (siswa) dan produk lainnya, dengan adanya produk tersebut menimbulkan daya tarik bagi nasabahnya sesuai kebutuhan yang diinginkan, terlihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 1.1
Besaran Premi dan Jumlah Nasabah

No	Nama Produk	Besaran Premi	Jumlah Nasabah 2018
1	Produk Perbankan	Rp 100.000 – Rp 25.000.000 pertahun	19.000
2	Produk Pendidikan	Rp 15.000 perbulan	10.350
3	Produk Individual	Rp 50.000 pertahun	600

Sumber: PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung, 2019.

⁹*Ibid* hlm 153

Dilihat dari tabel diatas pada produk perbankan memiliki jumlah nasabah tertinggi yaitu pada tahun 2018 mencapai 19.000 nasabah dimana dalam produk perbankan yang disediakan pada Asuransi Jiwa Syariah Al-amin berupa pembiayaan, dan pada produk pendidikan terdapat di urutan kedua yang memiliki jumlah nasabah cukup tinggi pada tahun 2018 yaitu sebesar 10.350 nasabah. Dan pada produk individu memiliki jumlah nasabah yang sangat sedikit dibandingkan pada produk lain, yaitu pada tahun 2018 sebesar 600 nasabah, dengan demikian minat nasabah akan produk individu yang disediakan tidak berpengaruh terhadap besarnya premi yang di berikan oleh pihak asuransi. Dimana besarnya premi yang diberikan pada produk individu ini sangat terjangkau yaitu sebesar Rp 50.000,00.

Perkembangan suatu perusahaan tidak dapat dilihat dari sistem premi saja melainkan dari segi pelayanan yang diberikan. Keberhasilan sistem dalam Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin cabang Bandar Lampung hingga sekarang ini karena dukungan oleh kualitas dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Adapun kualitas pelayanan yang diberikan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.2
Kualitas Pelayanan

No	Fasilitas Pelayanan	Sikap Pelayanan
1	Ruang tunggu nyaman	Tanggap dalam melayani nasabah
2	Tempat duduk / Sofa	Berpakaian rapih
3	Ruangan ber AC	Ramah dan sopan terhadap nasabah
4	Area parkir luas	Jujur dalam pelayanan
5		Menyampaikan produk dengan jelas

Sumber: PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung, 2019

Dilihat dari tabel diatas dalam menerapkan kualitas pelayanan yang ada di Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin cabang Bandar Lampung yaitu dengan menerapkan keutamaan pelayanan kepada nasabah dengan aspek dari fasilitas yang diberikan untuk kenyamanan nasabah serta dalam sikap pelayanan yang sopan, ramah, simpatik, dan memuaskan baik kepada nasabah, menciptakan suasana ukhuwah Islamiyah dilingkungan perusahaan dan bekerja dengan jujur, teliti, serius, bersemangat, serta cepat dalam membantu nasabah atau pempol yang mengalami kesulitan dalam memahami produk tersebut.

Pada hakikatnya perusahaan asuransi mempunyai tugas yang jauh lebih berat dibandingkan dengan *high involment services* lainnya dimana keterlibatan emosional para nasabah bisa dikatakan paling tinggi saat menagih janji *indemitas*. Sekecil apapun perbedaan dalam pelaksanaan pelayanan bisa dipastikan dapat memicu ketidakpuasan nasabah.¹⁰ Perusahaan asuransi yang mampu memperlakukan nasabahnya dengan baik dapat mempertahankan posisinya dalam industri pelayanan jasa. “Study Rentz mengungkapkan bahwa tenaga penjual dengan tingkat keahlian dan kekuatan referensi terhadap produk yang tinggi dipandang lebih bisa dipercaya oleh pelanggan”.¹¹

Manfaat kualitas pelayanan untuk mengukur tingkat keunggulan suatu produk, jasa yang melalui beberapa indikator seperti bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, empati dan jaminan. “Suatu lembaga atau organisasi yang baik jika mempunyai pelayanan service yang baik kepada para

¹⁰ Desmadi Saharuddin, *Pembayaran Ganti Rugi Pada Asuransi Syariah*, (Jakarta: Kencana 2015), h. 2.

¹¹ N Paramananda dkk, “Pengaruh Tarif Premi dan Kualitas Pelayanan, daya Tarik Iklan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah”, *Jurnal manajemen Unud*, Vol. 4 No 4: 2015.

konsumennya sehingga mampu meningkatkan daya minat konsumen dalam memilih atau menggunakan suatu produk atau jasa tersebut”¹².

Oleh karena itu faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam berasuransi syariah sangat penting diperhatikan demi kelangsungan dan tetap eksisnya lembaga tersebut. Diamati atau tidaknya suatu lembaga dapat diketahui dengan faktor-faktor yang sifatnya psikologis yang menyangkut aspek-aspek perilaku, sikap dan selera. Bukan hanya faktor psikologis saja, ada banyak faktor yang mendorong masyarakat untuk memilih asuransi syariah. Faktor-faktor masyarakat dalam menggunakan jasa layanan asuransi adalah pendapatan, produk, lokasi, pelayanan, dan promosi. Termasuk didalamnya juga religius stimuli yang merupakan faktor pengetahuan dan pengalaman keberagaman yang mendorong seseorang untuk memilih asuransi syariah.

Maka dengan adanya premi atau uang kontribusi yang terjangkau dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, dengan demikian mampu meningkatkan daya minat menjadi nasabah. Salah satu faktor selain premi yang tidak membebani nasabah, sebuah lembaga atau organisasi juga mampu menciptakan pelayanan yang semaksimal mungkin. Dilihat dari data yang diperoleh bahwa produk yang diberikan pada individu dengan besaran premi yang murah serta kualitas pelayanan yang disediakan dengan baik tidak mampu meningkatkan daya minat menjadi nasabah pada Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Bandar Lampung.

¹² Wawancara dengan Kepala Cabang Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Bandar Lampung, hari senin 5 November 2018 dan rabu 23 januari 2019 pukul 10.25 WIB, Di Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Bandar Lampung.

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Bandar Lampung”**.

D. Batasan Penelitian

Peneliti meneliti hanya memfokuskan pada nasabah yang menggunakan produk individual pada tahun 2018

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah premi asuransi berpengaruh secara signifikan terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung?
3. Apakah premi asuransi dan kualitas pelayanan bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung?
4. Bagaimana pandangan perspektif ekonomi islam terhadap premi asuransi dan kualitas pelayanan pada Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah premi asuransi berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui apakah premi asuransi dan kualitas pelayanan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Bandar Lampung.
4. Untuk mengetahui bagaimana pandangan perspektif ekonomi islam terhadap premi asuransi dan kualitas pelayanan pada Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung?

1. Manfaat Penelitian

Hal penting dari sebuah penelitian ialah kemanfaatan yang dapat dirasakan atau diterapkan setelah terungkapnya hasil penelitian. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Sebagai salah satu bahan acuan dibidang penelitian yang sejenis dan mengembangkan penelitian selanjutnya.

- b. Sebagai pengembangan terhadap teori keputusan pembelian konsumen dan pemasaran pada umumnya.

2. Manfaat praktis

a. Bagi penulis dan Peneliti

Penulisan dan penelitian ini dapat dijadikan pengetahuan sebagai sumber sumbangan yang cukup penting terhadap aplikasi langsung di masyarakat atas pengetahuan secara teori yang didapat selama di bangku kuliah.

b. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan sebagai salah satu pertimbangan dan bahan acuan tentang bagaimana faktor-faktor tertentu mempengaruhi keputusan pembelian.

c. Bagi lembaga pendidikan

Sebagai suatu hasil karya dan sebuah karya yang dapat dijadikan sebagai bahan wacana dan pustaka bagi mahasiswa atau pihak lain yang memiliki ketertarikan meneliti dibidang yang sama.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Tinjauan Tentang Premi Asuransi

a. Pengertian Premi Asuransi

Premi asuransi adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan peserta asuransi untuk mengikat kewajiban pengelola dalam membayar ganti rugi atau terjadinya risiko. Dalam asuransi syariah premi disebut dengan istilah kontribusi, yaitu merupakan dana peserta secara bersama-sama setelah dikurangi fee pengelola.¹³ Sedangkan bagi perusahaan premi berguna untuk menambah investasi pada suatu usaha untuk dikelola. Premi yang dikumpulkan dari peserta paling tidak harus cukup untuk menutupi tiga hal, yaitu klaim resiko yang dijamin, biaya akuisisi dan biaya pengelolaan operasional perusahaan.¹⁴

Pembayaran premi didasarkan atas akad *tijarah* dan jenis akad *tabarru*. Untuk menentukan besarnya premi perusahaan dapat menggunakan rujukan, misalnya tabel mortalita untuk asuransi jiwa, dengan syarat tidak memasukkan unsur riba didalamnya. Premi yang berasal dari jenis akad mudharabah dapat diinvestasikan dan hasil

¹³ Ibid, hlm. 253

¹⁴ Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah, edisi 2* (Jakarta: Kencana, 2009), h. 279.

investasinya dibagi hasilnya kepada peserta. Dan premi yang berasal dari jenis akad *tabarru'* dapat diinvestasikan.¹⁵

Dari berbagai pendapat diatas, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa premi asuransi adalah besarnya uang kontribusi yang dikeluarkan oleh nasabah lalu diberikan kepada pihak asuransi yang mana terdapat suatu perjanjian polis untuk mengganti suatu kerugian, kerusakan, dan kehilangan yang penetapannya sesuai dengan kemampuan nasabah.

b. Indikator Premi Asuransi jiwa

Untuk menentukan sebuah tarif dalam usaha asuransi syariah didasarkan oleh tiga faktor, yaitu:

a) Tabel moralitas

Tabel ini merupakan tabel yang membicarakan kematian. Daftar tabel moralitas ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar klaim yang diberikan perusahaan. Tabel ini merupakan alat yang praktis yang digunakan perusahaan asuransi jiwa dalam menghitung tingkat moralitas setiap kelompok umur. Besarnya premi yang harus dibayarkan ditentukan oleh tingkat moralitas.

b) Asumsi bagi hasil (*mudharabah*)

Pada sistem asuransi syariah tidak mengenal unsur bunga, tetapi sistem yang digunakan dengan sistem *tabarru'* dana sosial). Dana ini diberikan kepada pihak nasabah yang sebagian

¹⁵ Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2015) h. 109.

persennya berasal dari uang kontribusi, dana tabbaru' yang bersifat untuk saling tolong menolong kesesama umatnya. Agar operasional dan sistem asuransi syariah bebas dari unsur riba maka perusahaan asuransi mengganti unsur perhitungannya dengan sistem bagi hasil.

c) Biaya-biaya asuransi yang adil dan tidak menzalimi peserta.

Pada asuransi syariah, biaya dibebankan secara adil, proposional, serta transparan, kepada nasabah asuransi sehingga biaya tersebut tidak terlalu membebani nasabah yang akan mengakibatkan terjadinya dana hangus.

Sedangkan perbedaan asuransi jiwa konvensional, unsur premi terdiri dari tabel mortalitas (*mortality tables*), bunga (*Interest*), biaya-biaya asuransi (*cost of insurance*). Sedangkan asuransi jiwa syariah, iuran atau kontribusi terdiri dari unsur tabbaru dan tabungan (yang tidak mengandung unsur riba). Tabbaru juga dihitung dari tabel mortalitas, tetapi tanpa perhitungan bunga teknik.¹⁶

c. Jenis-jenis Premi

Premi dalam asuransi syariah umumnya dibagi menjadi beberapa bagian yaitu:

a) Premi tabungan, yaitu bagian premi yang merupakan dana tabungan pemegang polis yang dikelola oleh perusahaan

¹⁶ .Ilyas, "Study Komparatif Prinsip Asuransi Jiwa Tafakul dan asuransi Jiwa Konvensional", *Jurnal Ilmu Hukum*, No. 62, 2014

dimana pemiliknya akan mendapatkan hak sesuai dengan kesepakatan dari pendapatan investasi bersih.

- b) Premi tabbaru, yaitu sejumlah dana yang dihibahkan oleh pemegang polis dan digunakan untuk tolong menolong dalam menanggulangi musibah kematian yang akan disantukan kepada ahli waris bila peserta meninggal dunia sebelum masa asuransi berakhir.
- c) Premi biaya adalah sejumlah dana yang dibayarkan oleh peserta kepada perusahaan yang digunakan untuk membiayai biaya operasional perusahaan dalam rangka pengelolaan dana asuransi, termasuk biaya awal, biaya lanjutan, biaya tahun berjalan, dan biaya yang dikeluarkan pada saat polis berakhir.¹⁷

d. Premi Asuransi dalam Perspektif Ekonpomi Islam

2. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain. Interaksi ini disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen sehingga mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Suatu

¹⁷ Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah, edisi 2* (Jakarta: Kencana, 2009), hlm 279-280

perusahaan asuransi harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik, cepat, profesional, dan fleksibel kepada para nasabahnya.¹⁸

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Menawarkan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan pesaing merupakan suatu strategi dari pelayanan prima. Ada beberapa dimensi yang perlu diperhatikan, diantaranya ialah:

- a) Bukti Fisik (*Tangible*) merupakan kemampuan untuk memberikan layanan secara akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati
- b) Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat.
- c) Daya Tanggap (*Responsibility*) merupakan keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan.
- d) Empati (*Emphaty*) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dan perhatian pribadi dalam dalam mematuhi peraturan pelanggan.¹⁹

c. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Ekonomi Islam

Prinsip-prinsip bisnis yang ideal pernah dilakukan nabi dan para sahabatnya. Nilai spirit dan ajaran yang dibawa nabi berguna untuk membangun tata bisnis yang baru, yang akhirnya terwujud tata

¹⁸ Aristyo Adisaputro,dkk, "Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Pendidikan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Eksekutif Semarang", *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 2:3, (2013),

¹⁹ I Wayan Widya Suryadharma dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona Di Denpasar Timur", *Jurnal Manajemen Unud*, Vol.4, No.4, 2015.

bisnis dunia yang berkeadilan terdapat lima aksioma etika bisnis yaitu:

- 1) Prinsip kesatuan/tauhid merupakan wacana teologis yang mendasari aktivitas manusia, termasuk aktivitas bisnis. Tauhid menyadarkan manusia sebagai makhluk ilahiya sosok makhluk yang bertuhan. Dengan demikian setiap kegiatan bisnis yang dilakukan oleh manusia tidak terlepas dari pengawasan Tuhan.
- 2) Prinsip Keadilan, ajaran islam bertoleransi pada terciptanya karakter manusia yang memiliki karakter seimbang dan adil dalam konteks hubungan antar manusia, maka pelaku bisnis harus berlaku adil dalam menjalankan bisnisnya.
- 3) Prinsip Kebenaran merupakan nilai yang dianjurkan dalam ajaran Islam. Dalam Al-Quran aksioma yang mengandung kebijakan dan kejujuran dapat ditegaskan atas keharusan yang harus dipenuhi perjanjian dalam bisnis.
- 4) Prinsip tanggung jawab, yang berarti manusia sebagai pelaku bisnis, mempunyai tanggung jawab moral kepada Tuhan atas perilaku bisnis.²⁰

Dalam pandangan islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah asuransi. Islam mensyariatkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara dalam menjalankan setiap aktivitas. Oleh karena keharusan dalam memberikan pelayanan secara profesional kepada

²⁰ Madnasir Dan Khoirudin, Etika Islam dalam Bisnis, Fakultas Syariah IAIN Raden Intan Lampung, 2012, hlm 55-68

konsumen suatu kewajiban bagi staf pelayanan yang harus dipenuhi yaitu harus mampu memberi pelayanan secara profesional kepada para konsumen.

3. Tinjauan Tentang Minat

a. Pengertian Tentang Minat

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) minat adalah kecenderungan hati yang tinggi terhadap suatu gairah atau keinginan. Minat merupakan kecenderungan seseorang untuk memilih suatu aktivitas diantara beberapa aktivitas yang lainnya.²¹

Secara sederhana minat dapat diartikan kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas, atau situasi yang menjadi obyek dari minat tersebut disertai perasaan senang.²²

Dari pendapat diatas, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa minat merupakan kecenderungan dari dalam hati atau sesuatu daya tarik atau keinginan yang timbul dari hati untuk memiliki, memilih seorang dalam beraktivitas, dan dari minat tersebut mendapatkan rasa senang.

b. Indikator Minat

Keputusan konsumen merupakan urutan-urutan yang proses lazim dijalani oleh setiap individu konsumen ketika mengambil keputusan membeli. Pengambilan keputusan konsumen merupakan

²¹ Anton M. Moeliono, dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, h. 225.

²² Abdul Rahman Shaleh, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Kencana, 2004), h. 263.

proses interaksi antara sikap afektif, sikap kognitif, sikap behavioral dengan faktor lingkungan dengan mana manusia melakukan pertukaran dalam semua aspek kehidupan.²³

Aspek-aspek yang terdapat dalam minat beli antara lain

a) *Attention* (Perhatian)

Adanya perhatian yang besar dari konsumen terhadap suatu produk (barang atau jasa).

b) *Interest* (Ketertarikan)

Setelah adanya perhatian maka akan timbul rasa tertarik pada konsumen.

c) *Disire* (keinginan)

Berlanjut pada perasaan untuk memiliki atau menginginkan suatu produk tertentu.

d) *Conviction* (Keyakinan)

Keyakinan pada diri individu terhadap produk tersebut sehingga menimbulkan keputusan untuk memperolehnya dengan tindakan yang disebut membeli.

4. Asuransi Syariah

a. Pengertian Asuransi Syariah

Istilah Asuransi dalam perkembangannya diindonesia berasal dari kata belanda *assurantie* yang kemudian menjadi “asuransi” dalam bahasa indonesia. Namun istilah *assurantie* itu sendiri sebenarnya bukanlah istilah asli bahasa Belanda akan tetapi berasal dari bahasa

²³ H. Mulyadi Nitisussastro, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif kewirausahaan*, (Bandung: Alfabeta, 2013)

latin yaitu *assecurare* yang berarti “meyakinkan orang”. Kata ini kemudian dikenal dalam bahasa Perancis sebagai *assurance*.

Asuransi syariah mempunyai tiga pengertian seperti yang telah dikemukakan, diantaranya *at-tamin'*. *Mu-ammin* adalah penanggung dan *Mun-tamin'* adalah tertanggung. Didalam Alquran dikatakan: dialah Allah yang mengamankan mereka dari ketakutan (QS. Quraaisy (106) Ayat 4). Ada kata aman dari rasa takut. Memberi rasa aman. Jadi, istilah *at-ta'min* yaitu antara *men-ta'min-kan* sesuatu yang berarti seseorang membayart atau menyerahkan uang cicilan agar ia atau ahli warisnya mendapatkan sejumlah uang agar ia atau ahli warisnya mendapatkan uang sebagaimana yang telah disepakati, atau mendapatkan ganti terhadap hartanya yang hilang, sehingga dapat dikatakan bahwa seseorang mengasuransikan, hidupnya, rumahnya, atau kendaraannya.²⁴

Berbagai pendapat mengenai asuransi

- 1) Asuransi adalah suatu kemauan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil (sedikit) yang sudah pasti sebagai pengganti kerugian-kerugian besar yang belum pasti.²⁵
- 2) Sedangkan mengenai asuransi syariah, secara terminologi asuransi syariah adalah tentang tolong menolong dan secara umum asuransi syariah adalah sebagai salah satu cara untuk mengatasi terjadinya musibah dalam kehidupan, dimana manusia senantiasa

²⁴ Zainuddin, *Hukum Asuransi Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), h. 65.

²⁵ Simonangkir, *Pengantar Lembaga Keuangan Bank dan Non Bank*, (Bogor Selatan, Ghalia Indonesia, 2000), h, 175.

dihadapkan pada kemungkinan bencana yang dapat menyebabkan hilangnya atau berkurangnya nilai ekonomi seseorang, baik terhadap diri sendiri, keluarga atau perusahaan yang diakibatkan oleh meninggal dunia, kecelakaan, sakit dan usia tua.²⁶

- 3) Asuransi syariah dalam Fatwa DSN MUI adalah usaha yang melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset atau *tabbaru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah yang diaksud adalah yang tidak mengandung *gharar* (penipuan), *Maysir* (perjudian), *riba*, *zulhm* (penganiayaan), *risywah* (suap), barang haram dan maksiat.²⁷

b. Perbedaan Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional

Asuransi adalah perjanjian dua belah pihak atau lebih dimana pihak penanggung menerima premi asuransi untuk pihak tertanggung karena kerugian kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diantara tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang

²⁶ Hasan Ali, *Asuransi Perspektif Hukum Islam, Suatu Tinjauan Analisis Historis, Teoritis dan Praktis*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), h. 59

²⁷ Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah, edisi 2* (Jakarta: Kencana, 2009), h. 250.

dipertanggungkan (Pasal 1 UU Nomor 2 Tahun 1992 tentang asuransi.²⁸ Asuransi syariah berbeda dengan asuransi konvensional.

Dari sekian banyak perbedaan asuransi konvensional dan asuransi syariah, berikut beberapa pebedaannya:²⁹

Tabel 2.1
Perbedaan Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional

No	Hal Yang Membedakan	Asuransi Konvensional	Asuransi Sayriah
1	Konsep	Perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung atas klaim yang diajukan.	Sekumpulan orang yang saling membantu, saling menjamin, dan bekerja sama, dengan cara masing-masing mengeluarkan dana <i>tabbaru'</i>
2	Unsur <i>Gharar</i> , <i>Maisir</i> , dan <i>Riba</i>	Masih terdapat adanya unsur <i>Gharar</i> , <i>Maisir</i> , dan <i>Riba</i>	Harus bersih dari segala praktik <i>Gharar</i> , <i>Maisir</i> , dan <i>Riba</i>
3	Dewan Pengawas Syariah	Tidak ada hanya diawasi oleh Undang-undang dan Peraturan-Peraturan Pemerintah	Ada yang berfungsi untuk mengawasi pelaksanaan operasional perusahaan agar terbebas dari praktik-praktik muammalah yang bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah.
4	Akad	Akad jual beli (akad <i>mu'muawadhah</i> , akad <i>idz'aan</i> , akad <i>gharar</i> , dan akad <i>mulzim</i>)	Akad <i>tabarru'</i> dan akad <i>tijarah</i> (<i>mudharabah</i> , <i>wakalah</i> , <i>wadiah</i> , <i>syirkah</i> , dan sebagainya)
5	Penangan Risiko	<i>Transfer of Risk</i> , dimana terjadi perpindahan risiko dari tertanggung kepada penanggung.	<i>Sharing of risk</i> , dimana terjadi proses saling menanggung risiko antara satu peserta dengan peserta lainnya.
6	Pengelola Dana	Tidak ada pemisahan dana antara dana peserta dengan	Terapat pemisahan antara dana <i>tabarru'</i> dengan dana

²⁸ Warkum Siumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait*, (Jakarta: PtT Raja Grafindo Persada, 2004), h. 186.

²⁹ Erza Armaz Hardi, "Studi Komperatif Tafakul dan Asuransi Konvensional", *Jurnal Bisnis dan Managemen Islam*, Vol. 3:3, (2015).

		dana perusahaan yang berakibat terjadinya dana hangus.	perusahaan, sehingga tidak mengenal istilah dana hangus
--	--	--	---

Sumber: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam

c. Sejarah dan Landasan Hukum

1) Sejarah

Kajian asuransi dalam hukum islam merupakan hal yang baru dan belum pernah ditemukan dalam literatur-literatur *fikh klasik*. Pembahasan asuransi dalam wilayah kajian ilmu-ilmu keislaman baru muncul pada fase akhir ulama kontemporer. Tercatat dalam literatur sederetan nama yang menekuni sekajian asuransi diantaranya adalah, Ibnu Abidin (1784-1836), Muhammad Nejatullah Al-Siddiqi, Muhammad Mulehuddin, Fazlurahman, Mannan, Yusuf Alqardawi, Mohd. Ma'shum Billah, merupakan deretan nama ulama ternama yang hidup di era abad modern. Disisi lain, kajian tentang asuransi merupakan sebuah paket dari kajian ekonomi islam yang biasanya selalu dikaji bersama-sama dengan pembahasan perbankan dalam islam. Jadi, asuransi islam atau asuransi syariah merupakan hasil pemikiran ulama kontemporer.

Sedangkan di Indonesia, asuransi syariah merupakan sebuah cita-cita yang telah dibangun sejak lama, dan setelah menjadi lembaga asuransi modern yang siap melayani umat islam Indonesia dan bersaing dengan lembaga asuransi konvensional.

Adapun perkembangan asuransi syariah di Indonesia baru ada pada paruh akhir tahun 1994, yaitu dengan berdirinya asuransi tafakul Indonesia pada tanggal 25 Agustus 1994 dengan

diresmikannya PT Asuransi Tafakul keluarga melalui SK Menkeu No. Kep-385/KMK. 017/1884. Pendiri asuransi tafakul Indonesia diprakasai oleh tim pembentuk asuransi tafakul Indonesia (TETAPI) yang dipelopori oleh ICMI melalui yayasan abdi bangsa, Bank Muamalat Indonesia, Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Pejabat dari Departmen Keuangan, dan Pengusaha Muslim Indonesia.³⁰

2) Landasan Asuransi Syariah

Seperti yang dikemukakan sebelumnya bahwa hukum-hukum muamalat adalah bersifat terbuka, artinya Allah SWT dalam Alquran hanya memberikan aturan yang bersifat garis besarnya saja. Selebihnya terbuka bagi Mujtahid untuk mengembangkan melalui pemikirannya selama tidak bertentangan dengan Al-Quran dan Al-Hadis³¹

Landasan asuransi syariah adalah sumber dari pengambilan hukum praktik syariah. Pada kesempatan kali ini, landasan yang digunakan dalam memberi nilai legislatif dalam praktik bisnis asuransi syariah : Al-Qur'an dan Sunnah Nabi SAW.

a) Al-Qur'an

i. Q.S Al-Maidah (5)

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

³⁰ Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah, edisi 2* (Jakarta: Kencana, 2009), h. 254-256.

³¹ Nurul Huda, dkk, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2010), h. 158-159.

وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۝٣٢

Artinya: “ Dan tolong- menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh Allah sangat berat siksa-Nya.³²

ii. Q.S An-Nisa (4) : 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ

بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ

ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ۝٣٣

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu.³³

d. Fatwa DSN No: 21/DSN-MUI/X/2001 Tentang Asuransi Syariah³⁴

Fatwa adalah jawaban atas segala pertanyaan atau hasil ijtihad atau ketetapan hukum. Dalam sejarah islam, fatwa memiliki sejarah panjang dari masa Nabi Muhammad SAW, sampai dengan masa para *tabi'in*. Dengan demikian fatwa memiliki kedudukannya dihadapan para pengikutnya. Demikian halnya dengan MUI yang yang mengeluarkan fatwa DSN MUI yang mengeluarkan fatwa yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan ekonomi syariah. Fatwa- fatwa

³² Arijulmanan, “Asuransi Syariah (Takaful), *Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam*, h. 324.

³³ Nurul Huda,dkk, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2010), h. 165.

³⁴ Fatwa (DSN-MUI) No.21/DSN-MUI/X/2001, *Pdf*, Diakses Pada Tanggal: 07 mei 2019.

dimaksud dikoleksi oleh DSN kemudian menjadsi pedoman pelaksanaan.³⁵

5. Tinjauan Tentang Ekonomi Islam

a. Pengertian Ekonomi Islam

Hasan Uzzaman, menurutnya ekonomi islam dapat di artikan sebagai aplikasi petunjuk atau ilmu dan aturan syariah dalam mencegah atau pun mengurangi terjadinya ketidakadilan dalam menggunakan ataupun untuk memperoleh sumber daya dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan individu untuk dapat menjalankan kewajibannya kepada tuhan dan lingkungannya.³⁶

b. Prinsip dan Tujuan Ekonomi Islam

1) Prinsip Ekonomi Islam

Prinsip ekonomi Islam pada dasarnya membentuk keseluruhan kerangka ekonomi Islam. Lima nilai Universal yang menjadi dasar dari prinsip Ekonomi Islam adalah sebagai berikut: Keimanan (*Tauhid*). Keadilan (*'Adl*). Kenabian (*Nubuwwah*). Pemerintahan (*Khaifah*). Hasil (*Ma'ad*). Kelima nilai yang menjadi inspirasi dan dasar ini lah yang akhirnya membentuk teori-teori ekonomi Islam. Namun teori yang baik dan kuat hanya akan menjadi kajian ilmu

³⁵ Khat Ismanto, *Asuransi Perspektif Muqasid Asy- Syariah* , (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), h. 246.

³⁶ Veithzal Rifai Dan Andi Buchari, *Islamic Ekonomi Syariah Bukan Opsi, Tetapi Solusi*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara , 2009), h. 11.

dalam kehidupan ekonomi dan bukan sebagai sistem jika tidak diterapkan.³⁷

2) Tujuan Ekonomi Islam

Menciptakan dan menyediakan peluang yang luas dan sama bagi masing-masing individu untuk berperan dalam kegiatan ekonomi. Ikut serta dalam kegiatan ekonomi dianggap sebagai tanggung jawab atas keagamaan. Islam menyakini bahwa kunci sukses dari kegiatan ekonomi adalah kerja keras. Efisiensi dalam mencapai kemajuan ekonomi dalam suatu lingkungan dapat tercapai dan dipertahankan dengan mewujudkan kerja secara serasi.

- a) Memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar manusia serta membrantas kemiskinan di masyarakat. Penyakit ekonomi bukan hanya pada kemiskinan saja namun juga dapat mempengaruhi spritualisme seseorang. Membantu dan merangsang setiap individu untuk dapat berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan ekonomi merupakan salah satu pendekatan ekonomi islam untuk mengurangi kemiskinan.
- b) Meningkatkan kesejahteraan ekonomi, pertumbuhan dan kuga mempertahankan kestabilan ekonomi. Islam memandang bahwa posisi eknomi manusia tidak statis, dengan ungkapan yang sangat jelas, Allah telah menjamin bahwa setiap mahluk yang diciptakan untuk dapat

³⁷Adiwarman Karim, *Ekonomi Mikro Edisi Ketiga*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2010), h. 34.

dimanfaatkan oleh manusia. Proposisi regional telah mengembangkan gagasan mengenai peningkatan kesejahteraan ekonomi manusia. Karena di dalamnya terdapat aspek-aspek spiritual dan aspek material dalam skema kesejahteraan manusia, atau pun kemajuan ekonomi yang telah diciptakan oleh islam juga memberi sumbangan sebagai perbaikan spirituan manusia.³⁸

6. Hubungan antara Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah

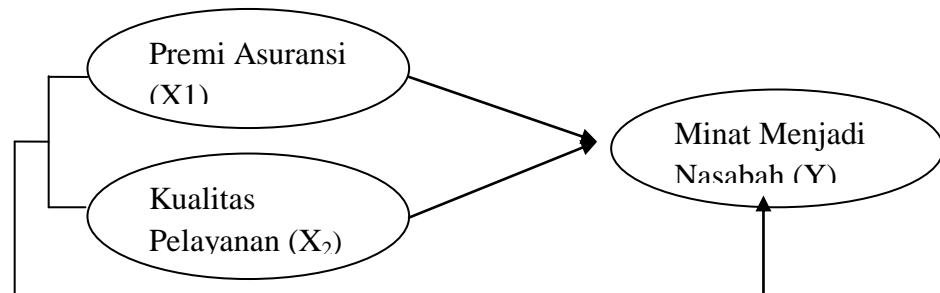
Premi asuransi adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan peserta asuransi untuk mengikat kewajiban pengelola dalam membayar ganti rugi atau terjadinya risiko. Dalam asuransi syariah premi disebut dengan istilah kontribusi, yaitu merupakan dana peserta secara bersama-sama setelah dikurangi fee pengelola.³⁹ Kualitas pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain.

Jadi dapat disimpulkan bahwa hubungan antara premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah adalah asuransi yang penentuan premi atau kontribusinya sangat terjangkau bagi kalangan masyarakat dapat ditentukan penetapan besaran premi sesuai kebutuhan dan keinginan para nasabah, sehingga memunculkan tingkat keunggulan

³⁸Eko Suprayitno, *Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), h. 19-20.

³⁹Dr. Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah, edisi 2* (Jakarta: Kencana, 2009), hlm 253

yang baik bagi asuransi tersebut, yang terdiri dari kualitas pelayanan, dari faktor tersebut dapat menimbulkan ketertarikan hati. Berdasarkan uraian diatas dapat digambarkan hubungan antara premi asuransi dan kualitas pelayanan dengan minat nasabah sebagai berikut



Gambar 2.1

Karangka Berfikir
Hubungan Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan dengan Minat Nasabah
Sumber: Data diolah, 2019

B. Tinjauan Pustaka

Pada pembahasan premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah memang cukup banyak. Namun dalam pembahasannya terdapat perbedaan antara penelitian satu dengan yang lainnya. Berikut adalah penelitian yang membahas mengenai premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah.

Penelitian skripsi oleh Anggun Filda Ristanti yang berjudul Analisis Pengaruh Besaran Premi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Asuransi Mobil pada tahun 2017 di Asuransi Bumiputera Muda (bumida) Syariah di Surabaya. Pada hasil penelitian ini ditunjukkan dengan hasil uji yang menunjukkan nilainya adalah F hitung yaitu sebesar 14,671 dan F table 3,15 dimana nilai tingkat signifikansi yakni 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima, maka dapat dikatakan secara

simultan terhadap pengaruh yang signifikan antara besaran premi dan kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan nasabah.⁴⁰

Penelitian dari Aristyo Adisaputro dkk, yang berjudul Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Pendidikan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Eksekutif Semarang, Jurnal. Berdasarkan hasil penelitian telah menunjukkan variabel premi (X1) dan Kualitas pelayanan (X2) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) sehingga hipotesis diterima. Nilai koefisien determinasi yaitu sebesar 80,9 %, artinya menunjukkan bahwa premi dan kualitas pelayanan memberi pengaruh sebesar 80,9% terhadap kepuasan nasabah, sedangkan sisanya 19,1% adalah pengaruh dari variabel lain diluar premi dan kualitas pelayanan.⁴¹

Penelitian dari Erlita Kurniayawati yang berjudul Pengaruh Citra Perusahaan dan Tarif Premi Terhadap Minat Beli yang Berdampak pada Kepuasan Pelanggan di PT Asuransi Cigna Di Jakarta, Jurnal Pemasaran, Sumber Daya Manusia dan Keuangan, Vol. 5, No.1, 2017:1-17. Dalam pengujian secara simultan dengan menggunakan uji F menunjukkan adanya pengaruh secara kuat, positif, dan sangat signifikan antara variabel Citra perusahaan (X1) dan Variabel Tarif Premi (X2) terhadap variabel Minat beli (Y) dengan nilai hitung $F_{hitung} (66,062) > F_{tabel} (3,092)$ dan signifikansi lebih kecil dari 5% ($0,000 < 0,05$). Total pengaruh yang diberikan variabel

⁴⁰ Anggun Filda Ristanti, "Pengaruh Besaran Premi dan Kualita Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah asuransi Mobil Pada Tahun 2017 di Asuransi Bumiputera Muda (BUMIDA) Syariah", *Skripsi (Surabaya: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel 2018)*.

⁴¹ Aristyo Adisaputro dkk, "Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Pendidikan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Eksekutif Semarang", *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 2:3, (2013)

Citra Perusahaan dan Tarif Premi adalah 0,587 atau sebesar 58,7% terhadap minat beli dan sisanya sebesar 41.3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.⁴²

Berdasarkan penelitian Septin Nur Wulaindari dengan judul Pengaruh besaran premi, risiko, klaim dan akad terhadap minat calon nasabah asuransi syariah. Hasil penelitian menggunakan regresi linear berganda menunjukkan variabel premi pada asuransi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap minat calon nasabah asuransi syariah, variabel risiko juga secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap minat calon nasabah. Begitu juga dengan variabel klaim dan variabel akad yang secara parsial juga menunjukkan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat calon nasabah asuransi syariah. Jadi pada penelitian ini berdasarkan hasil linear berganda variabel premi, risiko, klaim dan akad tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap minat calon nasabah asuransi syariah.⁴³

Tabel 2.2

Rangkuman Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Variabel	Hasil
1	Anggun Filda Ristanti	Analisis Pengaruh Besaran Premi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Asuransi Mobil pada tahun 2017 di Asuransi Bumiputera Muda	Besaran Premi (X1) Kualitas Pelayanan (X2) Pengambilan Keputusan Nasabah (Y)	Positif Signifikan Positif Signifikan -

⁴² Erlita Kurniayawati, "Pengaruh Citra Perusahaan dan Tarif Premi Terhadap Minat Beli yang Berdampak pada Kepuasan Pelanggan di PT Asuransi Cigna Di Jakarta", *Jurnal Pemasaran, Sumber Daya Manusia dan Keuangan*, Vol. 5:1, (2017).

⁴³ Septin Wulandari, "Pengaruh Besaran Premi, Risiko, Klaim dan akad Pada Asuransi Terhadap Minat Calon Nasabah Asuransi Syariah", *Skripsi* (Yogyakarta: Fakultas syariah Dan Hukum UIN Sunan Kalijaga 2013)

		(bumida) Syariah di Surabaya		
2	Aristyo Adisaputro dkk,	Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Pendidikan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Eksekutif Semarang	Premi Asuransi (X1) Kualitas Pelayanan (X2) Kepuasan Nasabah (Y)	Positif Positif -
3	Erlita Kurniayawati	Pengaruh Citra Perusahaan dan Tarif Premi Terhadap Minat Beli yang Berdampak pada Kepuasan Pelanggan di PT Asuransi Cigna Di Jakart	Citra Perusahaan (X1) Tarif Premi (X2) Minat beli yang berdampak pada kepuasan nasabah (Y)	Positif Signifikan Positif Signifikan -
4	Septin Nurwulaindari	Pengaruh Besaran Premi, Risiko, Kalim Dan Akad Terhadap Minat Calon Nasabah Asuransi Syariah	Besaran Premi (X1) Risiko (X2) Klaim (X3) Akad (X4) Minat Calon Nasabah (Y)	Tidak berpengaruh signifikan Tidak berpengaruh signifikan Tidak berpengaruh signifikan Tidak berpengaruh signifikan -

Sumber: Data diolah, 2019

Berdasarkan dengan penelitian terdahulu, penelitian ini akan meneliti mengenai pengaruh premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Bandar Lampung. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah:

- a. Variabel penelitian yang digunakan yaitu premi asuransi, kualitas pelayanan dan minat.
- b. Tempat penelitian yaitu Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Bandar Lampung. Dengan demikian penelitian dengan judul “Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa syariah Al-Amin Cabang Bandar Lampung”, merupakan penelitian yang belum pernah dilakukan sebelumnya.

C. Hipotesis

Mengacu pada landasan teori yang ada dalam penelitian. Maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

Untuk merumuskan masalah pertama:

H_{01} : Premi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung.

H_{a1} : Premi berpengaruh secara signifikan terhadap Minat Menjadi Nasabah di Asurasni Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Bandar Lampung.

Untuk merumuskan masalah kedua:

H_{02} : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung.

H_{a2} : Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung.

Untuk merumuskan masalah ketiga:

H_{03} : Premi dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung

H_{a3} : Premi dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metodelogi penelitian adalah cara yang dilaksanakan seorang peneliti untuk mengumpulkan mengklarifikasi dan menganalisis fakta yang ada ditempat penelitian dengan menggunakan ukuran-ukuran dalam pengetahuan, hal ini dilakukan untuk menemukan kebenaran.⁴⁴ Cara-cara tersebut merupakan pedoman bagi seorang peneliti dalam melaksanakan penelitian sehingga data dapat dikumpulkan secara efektif dan efisien guna dianalisis sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Rancangan penelitian atau pendekatan penelitian dipengaruhi oleh banyaknya jenis variabel. Selain itu dipengaruhi oleh tujuan penelitian, waktu dan dana yang tersedia, subyek penelitian dan minat atau selera seorang peneliti.

1. Pendekatan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang diangkat pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafah positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan dengan cara random,

⁴⁴ Kontjaraningrat, *Metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2010)

pengumpulan data digunakan menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁴⁵

2. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dimana masalah yang dibawah oleh peneliti harus sudah jelas. Maksud dari penelitian ini bersifat kuantitatif yaitu penelitian ini dilakukan dengan cara membuktikan pengaruh yang berasal dari variabel bebas yaitu (Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat yaitu (Minat Menjadi Nasabah) untuk menguji hipotesis peneliti mengambil sampel dari suatu populasi dengan cara menggunakan angket atau koesioner yang dibagikan kepada responden untuk pengumpulan data utama yang diuji dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk menguji teori, membangun fakta, memberikan penjelasan statistik, menunjukkan hubungan dan Pengaruh Premi dan Kualitas Pelayan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin.

B. Populasi, Teknik Pengambilan Sampel, dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi penelitian adalah keseluruhan atau *universum* dari objek peneliti yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara,

⁴⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal 12-13

gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup dan sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat dijadikan sebagai sumber data penelitian.⁴⁶

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴⁷ Teknik pengumpulan data yang telah dilakukan adalah dengan metode Angket, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, lalu dikirim untuk diisi oleh responden. Angket dalam penelitian ini digunakan sebagai alat untuk mengetahui pengaruh premi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al- Amin Cabang Bandar Lampung. Dari sini saya mengambil populasi dari jumlah nasabah dari tahun 2017- 2018, yaitu 600 nasabah, dengan menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah nasabah sehingga sampel 85,71 dibulatkan menjadi 90 sampel.

2. Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan.⁴⁸ Dalam penelitian ini menggunakan *Sistem Random Sampling*.

Simple Random Sampling merupakan pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada

⁴⁶ Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Sosial dan Ekonomi: Format- Format Kuantitatif dan Kualitatif Untuk study Sosiologi, Kebijakan, Publik, Komunikasi, Manajemen dan Pemasaran*, (Jakarta: Kencana, 2013) hal. 101

⁴⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal 115

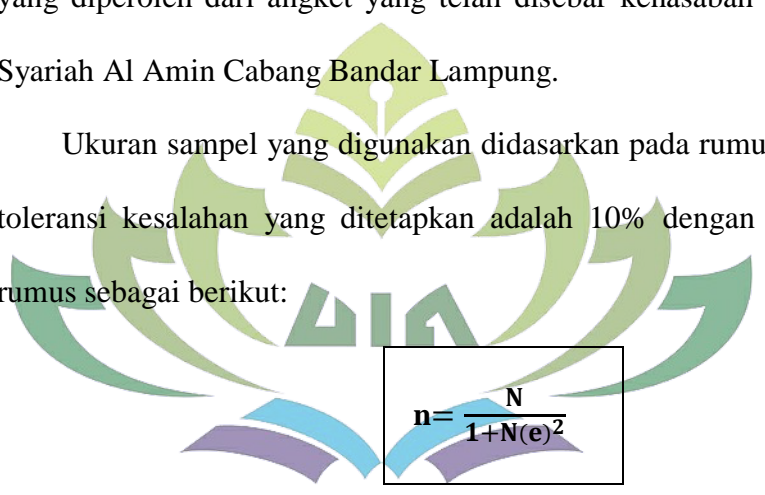
⁴⁸ Ibid hal 117

dalam populasi itu. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen.

3. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada semua populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.⁴⁹ Sesuai dengan hasil data yang diperoleh dari angket yang telah disebar kenasabah Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Bandar Lampung.

Ukuran sampel yang digunakan didasarkan pada rumus slovin, batas toleransi kesalahan yang ditetapkan adalah 10% dengan menggunakan rumus sebagai berikut:



$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana: N= Jumlah Populasi

e = Standar error (10%)

n= Jumlah Sampel

Dengan menggunakan rumus di atas maka diperoleh perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{600}{1 + 600(0,1)^2} = 85,71$$

⁴⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 116

Dari hasil perhitungan diatas maka umlah sampel atau responden yang harus diteliti yaitu 85,71 responden. Namun untuk memudahkan penelitian maka peneliti mengambil sampel sebesar 90 responden.

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan memerlukannya. Dalam penelitian ini sumber data primer langsung diperoleh dari nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Bandar Lampung.

2. Variabel Penelitian

Menurut kerlinger (1973) menyatakan bahwa “variabel adalah konstruk (*constructs*) atau sifat yang akan dipelajari”. Diberikan contoh misalnya, tingkat aspirasi, penghasilan, pendidikan, satatus sosial, jenis kelamin, golongan gaji, produktivitas kerja, dan lain-lain. Dibagian lain kerlinger menyatakan bahwa variabel dapat dikatakan sebagai suatu sifat yang diabmil dari suatu nilai yang berbeda (*different values*). Dengan demikian variabel itu merupakan suatu yang bervariasi.⁵⁰

Sedangkan menurut Kidder (1981) menyatakan bahwa “variabel adalah suatu kualitas dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya”.⁵¹

⁵⁰ Suginono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 58
⁵¹ Ibid, h, 59

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas, maka dapat dirumuskan bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini terdapat variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

- a. Variabel Independen (bebas) yaitu variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas yakni Premi Asuransi (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2).
 - b. Variabel Dependen (terikat) yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini terdapat variabel terikat yakni Minat menjadi Nasabah (Y)
3. Skala pengukuran

Untuk memudahkan dalam menganalisis data, maka variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan bentuk *Skala Likert* yang memungkinkan nasabah dapat menjawab pertanyaan dari setiap butir pernyataan yang didalamnya menguraikan tentang dimensi variabel bebas dan variabel terikat.

Menurut Sugiono *Sakala Likert* “digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi, seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan *Skala Likert*, maka variabel yang akan diukur

dijabarkan menjadi indikator variabel.⁵² Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Dengan menggunakan Skala Likert maka dalam penelitian ini setiap pernyataan diberikan pilihan penilaian sebagai berikut:

5 = Sangat Setuju

4 = Setuju

3 = Netral

2 = Tidak setuju

1 = Sangat Tidak Sertuju

D. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari settingnya, data dapat dikumpulkan pada setting alamiah (natural setting), pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain. Bila dilihat dari sumber datanya maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder⁵³.

Selanjutnya bila dilihat dari segi cara teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan kuesiner, interview, observasi dan dokumentasi. Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Metode Angket atau Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan yang disusun secara

⁵² Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal 115

⁵³ Ibid hal 193

sistematis, lalu dikirim untuk diisi oleh responden. Dalam hal ini responden yang dimaksud ialah nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-amin.

2. Wawancara atau interfiw adalah sebuah proses keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara melakukan tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai tentang variabel-variabel yang dibahas dalam penelitian ini. Pada penelitian ini wawancara dilakukan dengan pemimpin Asuransi Jiwa Syariah Al- Amin Cabang Bandar Lampung.
3. Observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Teknik pengupulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.
4. Metode Dokumentasi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data dengan cara dokumentasi, yaitu mempelajari dokumen yang berkaitan dengan seluruh data yang diperlukan dalam penelitian.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah semua alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, menyelidiki suatu masalah, atau mengumpulkan, mengelola, menganalisis dan menyajikan data-data secara sistematis serta objektif dengan tujuan memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis. Berikut adalah instrumen penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Tabel 3.1

Kisi Kisi Instrumen Penelitian

Premi X_1	Tabel Mortalitas (X_1)	Jangka waktu pembayaran pembayaran premi sesuai dengan polis yang tertera	1
		Nasabah memilih Asuransi Syariah karena unsur perhitungan premi atau uang kontribusi sesuai dengan kemampuan	2
		Dalam premi asuransi syariah ada manfaat hasil investasi	3
		Jangka waktu pembayaran premi sesuai keinginan nasabah	4
	Asumsi Bagi Hasil (X_1)	Uang kontribusi didalam Asuransi Syariah sangat bermanfaat	5
		Waktu pembayaran premi ditentukan oleh pihak asuransi	6
		Ketertarikan asuransi syariah dilihat dari perhitungan premi berdasarkan dana <i>tabbaru</i> atau dana social	7
	Biaya-biaya asuransi (Bebab biaya operasional) (X_1)	Keterlambatan dalam pembayaran premi mengakibatkan risiko	8
Kualitas pelayanan X_2	Bukti Fisik (Tangible) (X_2)	Ruangan dan tempat duduk di Asuransi Jiwa Syariah Al-amin cabang Bandar Lampung terasa nyaman	9
		Pelayanan yang dilakukan sesuai dengan syariah Islam	10
		Area parkir luas sehingga nyaman dalam meletakkan kendaraan	11
	Daya Tanggap (Responsiveness) (X_2)	Karyawan tanggap dalam melayani nasabah	12
		Karyawan menyampaikan produk dengan jelas kepada nasabah	13
	Kehandalan (Reability) ($X_{2.3}$)	Asuransi Syariah Al-amin cabang Bandar Lampung memberikan pelayanan yang sama terhadap masing-masing	14

		nasabah	
		Karyawan menawarkan produk yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan	15
	Empati($X_{2.4}$)	Karyawan yang selalu menunjukkan sikap ramah kepada nasabah	16
Minat Y	Perhatian (Attention) (Y_1)	Pelayanan yang ramah membuat saya memilih asuransi jiwa syariah al-amin cabang Bandar Lampung	17
		Premi dan kualitas pelayanan yang diberikan menarik perhatian	18
	Ketertarikan (Interest) (Y_1)	Produk yang diberikan dalam asuransi syariah menarik hati saya	19
		Fasilitas yang diberikan membuat saya nyaman	20
	Keinginan (Disire) (Y_1)	Pilihan saya terhadap asuransi bukan didasarkan pada premi, atau kualitas pelayanan, melainkan karena saya lebih memilih asuransi yang sesuai dengan konsep syariah	21
		Pelayanan yang cepat membuat memilih asuransi syariah	22
	Keyakinan (Conviction) ($Y_{1.4}$)	Manfaat yang lebih diberikan asuransi syariah dari pada asuransi konvensional	23
		Asuransi syariah tidak memiliki sifat gharar atau tidak menzalimi nasabah	24

F. Metode Analisis Data

Untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan terikat maka penulis menggunakan regresi linear berganda. Sebelum melakukan analisis regresi, untuk mendapatkan nilai yang baik maka penulis melakukan pengujian instrumen pengumpulan data dengan uji ukur menggunakan

software SPSS 16,0 for windows (*Statistical Product and Service Solution*).
yang digunakan sebagai berikut:

1. Uji Keabsahan Data

a. Uji validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahian suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas yang tinggi. Hasil penelitian yang valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti.⁵⁴

Adapun kinerja pengambilan keputusan uji validasi untuk setiap pertanyaan adalah nilai r_{hitung} harus berada diatas 0,3 hal ini dikarenakan jika nilai r_{hitung} lebih kecil dari 0,3 berarti item tersebut memiliki hubungan yang lebih rendah dengan item-item pertanyaan lainnya dari pada variabel-variabel yang diteliti, sehingga item tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ialah bila suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik.

Adapun kriteria keputusan untuk uji reliabilitas adalah dengan melihat nilai Cronbach Alpha (α) untuk masing-masing variabel. Dimana suatu variabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ maka, instrumen tersebut realibel.

⁵⁴ Ridwan sunarto, *Pengantar Statistik* (Bandung: Alfabeta, 2013),hlm. 348

c. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik Deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendiskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagai mana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi dan statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean, (pengukuran tendesisentral), perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan persentase.

d. Uji Asumsi Klasik

Tujuan dari uji ini ialah untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan terbebas dari bias yang mengakibatkan hasil regresi yang diperoleh tidak valid dan akhirnya hasil regresi tersebut tidak dapat dipergunakan sebagai dasar untuk menguji hipotesis dan menarik kesimpulan. Asumsi klasik yang perlu diperhatikan adalah:

1) Uji Normalitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah data residual terdistribusi secara normal atau tidak yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Residual merupakan nilai sisa atau selisih antara nilai variabel dependen y dengan variabel dependen hasil analisis regresi \hat{y} . Model regresi yang baik adalah yang memiliki data yang residual yang terdistribusi secara

normal. Dua cara yang sering digunakan untuk menguji normalitas residual, yaitu dengan analisis grafik

2) Uji Multikolinieritas

Uji ini diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan kolerasi yang sangat kuat. Selain itu uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji persial masing-masing variabel independen terhadap dependen. Jika vif yang dihasilkan diantara 1-10 maka akan terjadi multikorelasi.

3) Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah keadaan dimana pada model regresi ada korelasi antara residual pada periode t dengan residual pada periode sebelumnya. Model regresi yang baik adalah yang tidak adanya masalah autokorelasi.

4) Uji Heteroskedasitas

Merupakan keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Model regresi yang baik tidak terjadi masalah heteroskedasitas. Beberapa metode yang digunakan dalam uji heteroskedasitas yang sering digunakan dan lebih mudah yaitu uji glejser dan uji sperman's Rho

e. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Merupakan pengukuran variabel yang melibatkan lebih dari satu variabel bebas, digunakan analisis regresi linear berganda karena setiap

estimasi atas nilai diharapkan mengalami peningkatan atau penurunan mengikuti garis lurus. Berikut estimasi regresi linear berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan: Y : Minat Nasabah

X (1 dan 2) : Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan

a : Nilai Konstanta

b (1 dan 2) : Nilai koefisien Regresi

e : Error

f. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda berdasarkan Uji Secara Simultan (Uji F), Uji Secara Parsial (Uji T), dan uji koefisien Determinasi (R^2). Untuk menguji hipotesis penelitian, maka digunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan software SPSS 16,0 for windows (*Statistical Product and Service Solution*).

1) Uji Secara Parsial (*Uji T*)

Merupakan pengujian koefisien regresi parsial individu yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen. Sedangkan menurut Ali Maulidi dikatakan “berpengaruh karena masih terdapat angka dibelakang koma, baik itu positif maupun negatif maka tetap saja hasil hipotesisnya berpengaruh meskipun sangat kecil”.⁵⁵ Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi α (0,05).

⁵⁵ Ali Maulidi, AC, MA, *Teknik Belajar Statistika 2* (jakarta: ALIM’S PUBLISHING, 2015), H, 58

Adapun pengambilan kriteria keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut

- a) Jika nilai Sig < 0,5 maka Ho ditolak, Ha diterima.
- b) Jika nilai Sig > 0,5 maka Ho diterima, Ha ditolak

2) Uji Secara Simultan (Uji F)

Uji F merupakan pengujian signifikan persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas bersama-sama terhadap variabel tidak bebas. Uji ini untuk membandingkan pada tingkat nilai signifikan dengan nilai α (0,05) pada tingkat 0,05, pengambilan kesimpulannya adalah dengan melihat nilai signifikan α (0.05) dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Jika nilai Sig < 0,05 maka Ho ditolak, ha diterima.
- b) Jika nilai Sig > 0.05 maka Ho diterima, ha ditolak

3) Analisis Koefesien Determinasi (R^2)

Digunakan untuk mengetahui persentase variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) jika R^2 semakin besar, maka persentase perubahan variabel (Y) yang disebabkan oleh variabel X semakin tinggi. Dalam analisis regresi dikenal suatu ukuran yang dipergunakan untuk keperluan tersebut. Dikenal dengan nama koefisien determinasi (R^2). Selain itu koefisien determinasi menunjukkan ragam naik turunnya Y yang diterangkan oleh pengaruh linear X.⁵⁶

⁵⁶ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS23*, (Semarang. Badan Penerbit UNDIP, Cet VIII, 2016) h.154.

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung

1. Sejarah Singkat Berdirinya Asuransi Jiwa Syariah Al- Amin

Asuransi Jiwa Syariah Al- Amin merupakan perusahaan asuransi jiwa murni syariah yang menaruh perhatian bagi perkembangan perasuransian di Indonesia, khususnya perkembangan dan kebutuhan masyarakat untuk dapat bermuamalah berdasarkan syariah Islam. Pemilihan nama perusahaan didasarkan atas pertimbangan dan pengetahuan mengenai karakteristik industri perasuransian sebagai “bisnis kepercayaan”. Komitmen untuk memenuhi perjanjian perlindungan asuransi syariah kepada peserta yang diasuransikan atau pemegang polis telah menjadi filosofi untuk berpegang teguh kepada prinsip-prinsip syariah Islam dan prinsip-prinsip asuransi terutama prinsip *utmost good faith*. Dengan komitmen yang dilandasi oleh itikad baik untuk menjalankan fungsinya dan kegiatan usaha secara sehat sesuai dengan ketentuan yang berlaku telah menjadi konsep dasar yang melatar belakangi nama perusahaan, yaitu “Al-Amin” yang berarti “Terpercaya”. Kantor pertama berlokasi di Plaza Kuningan Menara Selatan Jl. HR Rasuna Said Kav. C11-14 Suite 510 Jakarta Selatan dengan 12 (dua belas) orang staf.⁵⁷ Dua bulan setelah memperoleh izin usaha dibidang Perasuransian dari Menteri Keuangan Republik Indonesia atau tepatnya pada bulan Juli 2010.

⁵⁷Dokumentasi PT.Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin.

Asuransi Jiwa Syariah Al Amin didirikan berdasarkan akta pendirian Nomor: 32 tanggal 9 september 2009 yang dibuat dihadapan Edi Prayono, Sarjana Hukum, notaris di Jakarta yang telah mendapatkan pengesahan badan hukum dari Menteri Hukm dan Hak Asasi Manusia Republik Indionesia dengan Surat Keputusan Nomor: AHU-52857.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 2 November 2009. Terakhir telah diadakan dengan akta nomor: yang dibuat dihadapan Sugito Tadjamulja, notaris di Jakarta dan telah mendapatkan pengesahan dari Mntri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Surat Keputusan Nomor: AHU-52857.AH.01.01 pada tanggal 20 Desember 2011.

Sedangkan Asuransi Jiwa Syariah Alamin Cabang Bandar Lampung berdiri sejak tahun 2013 dengan dipimpin oleh Zakwan Efendi, S.Pd. Dimana lokasi Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Bandar Lampung bertempat di jl. Sultan Agung No 20. RT 06 LK II, Way Halim, Bandar Lampung.

2. Logo dan Slogan Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Bandar Lampung



PT Asuransi Jiwa Syariah AL AMIN

3. Visi, Misi dan Motto Perusahaan

a. Visi Perusahaan

Menjadi perusahaan Asuransi Jiwa Syariah yang handal dan terpercaya

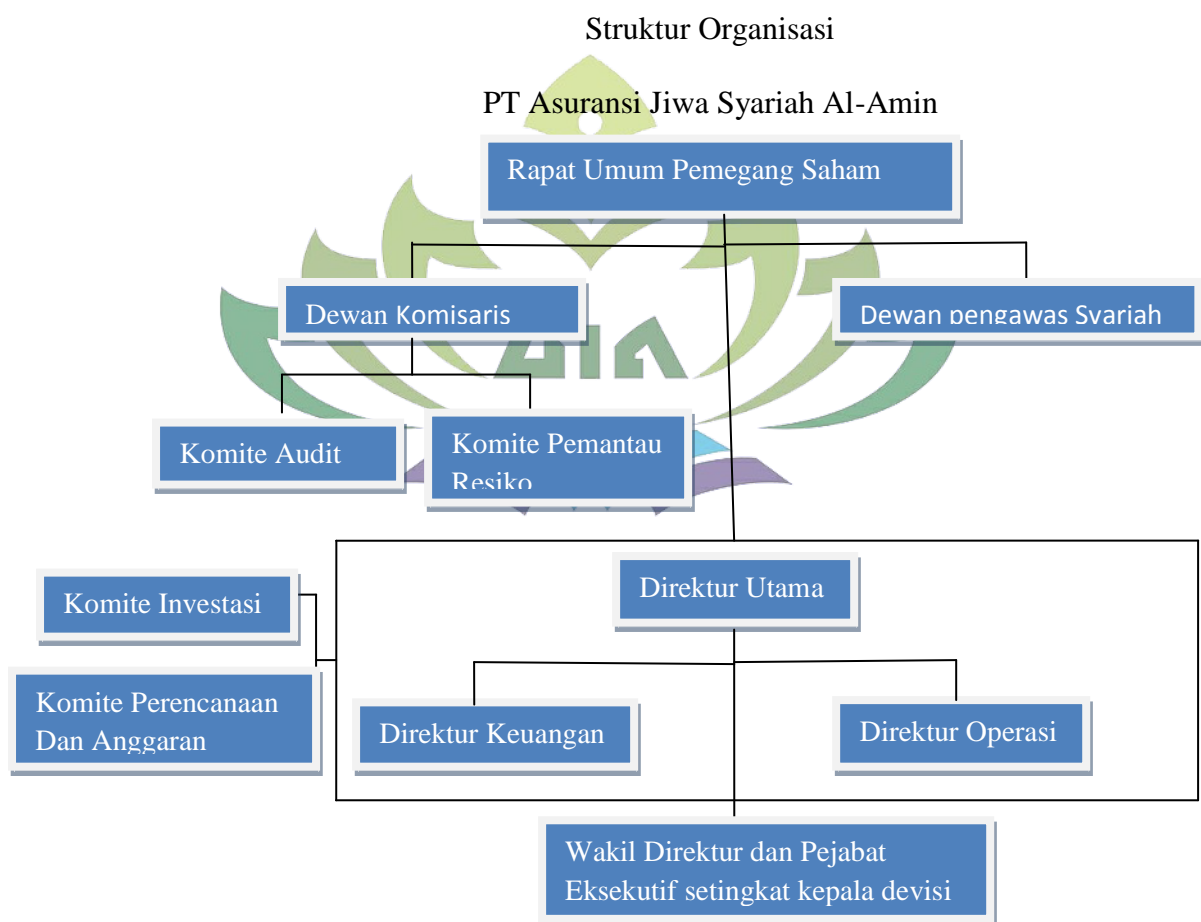
b. Misi Perusahaan

”Memberikan Pelayanan yang terbaik kepada nasabah dengan melaksanakan pengelolaan manajemen risiko yang sehat”⁵⁸

4. Strategi Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah Al-amin

- a. Evaluasi Produk
- b. Strategi Pemasaran ke Lapangan
- c. Dalam Perbankan: Silaturahmi

5. Struktur Organisasi Asuransi Jiwa Syariah Al-amin



Gambar 4.1

Struktur Struktur Organisasi PT Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin

PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung, 2019

⁵⁸Ibid

6. Struktur Organisasi Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Bandar Lampung.

Tabel 4.1
Struktur Organisasi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung

No	Nama	Jabatan
1	Zakwan Efendi	Pimpinan Cabang
2	Bahrul Azis	Koordinasi Wilayah
3	Yogi	Marketing Manajer
4	Endang	Marketing Suport
5	Cani	Administrasi Cabang
6	Dita	Administrasi Korwil
7	Rara	Agensi

Sumber: PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung, 2019

7. Produk Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin cabang Bandar Lampung

a. Produk Perbankan

1) Bank Syariah Mandiri

- a) Asuransi Pembiayaan Multiguna.
- b) Asuransi Pembiayaan Pensiunan.
- c) Asuransi Pembiayaan Implan (golongan penghasilan tetap).
- d) Asuransi Pembiayaan KPR/KKB.
- e) Asuransi Pembiayaan Joint Live
- f) Asuransi Pembiayaan Mikro
- g) Asuransi Bisnis Banking

2) BPR dan BPRS (Asuransi Pembiayaan Syariah

- a) Asuransi uang pertanggungan tetap
- b) Asuransi uang pertanggungan menurun

b. Produk Individual Merupakan Asuransi Mikro (kematian)

c. Produk Pendidikan: Asuransi Beasiswa (Universitas)

Asuransi Asider (SD, SMP, dan SMA

B. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden

Pada bab ini disajikan gambaran data penelitian yang diperoleh dari hasil jawaban responden, proses pengolahan data dan analisis hasil pengolahan data tersebut. Analisis data deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi jawaban responden untuk masing-masing variabel. Hasil jawaban tersebut selanjutnya digunakan untuk mendapatkan tendensi jawaban responden mengenai kondisi masing-masing variabel penelitian.

Profil Responden yang ditanyakan pada kuesioner adalah nama, jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendapatan rata-rata tiap bulan, dan dari mana responden mengetahui Pt Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan bantuan SPSS Versi 16. Kuesioner yang dibagikan berjumlah 90 kuesioner. Kuesioner tersebut disebarkan kepada nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Bandar Lampung. Berikut ini adalah data yang penulis peroleh mengenai profil responden yaitu:

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2
Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	48	53,3%
2	Perempuan	42	46,7%
	Total	90	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019.

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui dari 90 responden terlihat bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 48 nasabah menempati jumlah responden paling banyak diminati sebagai nasabah di Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Bandar Lampung dengan persentase

sebesar 53,3%. Dengan demikian minat nasabah di asuransi pada penelitian ini berdasarkan jenis kelamin lebih diminati pada laki laki.

2. Berdasarkan Umur

Tabel 4.3
Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	20-35	14	15,5%
2	36-45	35	38,9%
3	>46	41	45,6%
	Total	90	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019.

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui dari 90 responden terlihat bahwa responden yang memiliki umur >46 tahun berjumlah 41 responden, jumlah tersebut menunjukkan bahwa nasabah di Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung paling banyak diminati oleh nasabah dengan umur >46 tahun dengan persentase sebesar 45,6%. Dengan demikian minat nasabah di Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung dalam penelitian ini berdasarkan umur banyak diminati oleh nasabah dengan umur lebih dari 46 tahun, hal tersebut disebabkan karena usia tersebut merupakan usia nasabah lanjut usia.

3. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4
Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS	16	17,8%
2	Wiraswasta	30	33,3%
3	Ibu Rumah Tangga	18	20,0%
4	Dan Lain-lain	26	28,9%
	Total	90	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.4 diketahui bahwa responden yang paling banyak dilihat dari jenis pekerjaan yaitu pekerjaan wiraswasta dengan jumlah 30 responden dan persentase sebesar 33,3%. Dengan demikian pekerjaan wiraswasta menempati jumlah paling banyak peminat sebagai nasabah di Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung. Hal tersebut dikarenakan sebagian masyarakat khususnya daerah Bandar Lampung berprofesi sebagai wiraswasta.

4. Berdasarkan Pendapatan

Tabel 4.5
Klarifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan

No	Pendapatan	Jumlah	Persentase
1	< Rp 2.000.000	45	50,0%
2	Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000	24	26,7%
3	>Rp 3.000.000	21	23,3%
	Total	90	100%

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2019.

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui dari 90 responden terlihat bahwa responden dengan pendapatan < 2.000.000 sebanyak 45 nasabah menempati jumlah responden paling banyak diminati sebagai nasabah di Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Bandar Lampung dengan persentase sebesar 50,0%. Hal tersebut dikarenakan sebagian nasabah berprofesi sebagai wiraswasta yang tidak menentu berapa pendapatan yang di peroleh perbulan. Dengan demikian minat nasabah di asuransi pada penelitian ini berdasarkan pendapatan ialah sebesar < 2.000.000.

C. Analisis Deskriptif Variabel

1. Deskripsi Variabel Premi Asuransi (X_1)

a. Indikator Tabel Moralitas ($X_{1.1}$)

Tabel 4.6
Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{1.1}$)

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	N	TS	STS
Jangka waktu pembayaran premi sesuai dengan polis yang tertera	28	31	25	5	1
Persentase	31,1%	34,4%	27,8%	5,6%	1,1%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019.

Dari tabel 4.6 diketahui bahwa responden yang menjawab setuju dengan jumlah 31 responden merupakan jumlah yang paling banyak dari 90 nasabah. Hal tersebut membuktikan nasabah setuju bahwa jangka waktu pembayaran premi sesuai dengan polis yang tertera. Sesuai dengan keadaan dilapangan bahwa jangka waktu pembayaran premi sudah ditentukan oleh pihak asuransi dan sesuai dengan polis yang tertera.

Tabel 4.7
Hasil Koesioner Pernyataan ($X_{1.2}$)

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	N	TS	STS
Nasabah Memilih Asuransi Syariah karena unsur perhitungan premi sesuai dengan kemampuan	26	30	25	8	1
Persentase	28,9%	33,3%	27,8%	8,9%	1,1%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019.

Dari tabel 4.7 diketahui bahwa responden yang menjawab Setuju sebanyak 30 dengan persentase 33,3%, Artinya responden Setuju bahwa

Nasabah memilih asuransi syariah karena unsur perhitungan premi sesuai dengan kemampuan.

Tabel 4.8
Hasil Koesioner Pernyataan (X_{1.3})

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	N	TS	STS
Dalam Premi Asuransi syariah ada manfaat hasil investasi	20	33	25	11	1
Persentase	22,2%	36,7%	27,8%	12,2%	1,1%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019.

Dari tabel 4.8 diketahui bahwa responden yang menjawab Setuju sebanyak 33 (36,7%), Artinya responden Setuju bahwa dalam premi asuransi syariah ada manfaat hasil investasi. Dimana hasil investasi yang didapatkan nasabah ialah dari klaim yang dilakukan atas premi yang telah dibayarkan oleh nasabah ke pihak asuransi.

Tabel 4.9
Hasil Kuesioner Pernyataan (X_{1.4})

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	N	TS	STS
Jangka waktu pembayaran premi sesuai dengan keinginan nasabah	22	26	29	9	4
Persentase	24,4%	28,9%	32,2%	10,0%	4,4%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019.

Dari tabel 4.9 diketahui bahwa responden yang menjawab Netral sebanyak 29 (32,2%), Artinya responden cenderung Netral bahwa jangka waktu pembayaran premi sesuai dengan keinginan nasabah. Sesuai dengan polis yang tertera bahwa jangka waktu dalam pembayaran premi ialah satu tahun, maka dilihat dari tabel diatas bahwa sikap nasabah

netral terhadap jangka waktu jangka waktu pembayaran premi sesuai dengan keinginan nasabah.

b. Indikator Bagi Hasil ($X_{1.5}$)

Tabel 4.10
Hasil koesioner Pernyataan ($X_{1.5}$)

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	N	TS	STS
Uang kontribusi di dalam asuransi syariah sangat bermanfaat	31	34	16	7	2
Persentase	34,4%	37,8%	17,8%	7,8%	2,2%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019.

Dari tabel 4.10 diketahui bahwa responden yang menjawab Setuju sebanyak 34 atau persentase sebesar 37,8%, Artinya responden Setuju bahwa uang kontribusi di dalam asuransi syariah sangat bermanfaat.

Tabel 4.11
Hasil Koesioner Pernyataan ($X_{1.6}$)

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	N	TS	STS
Waktu pembayaran premi ditentukan oleh pihak asuransi	20	30	27	10	3
Persentase	22,2%	33,3%	30,0%	11,1%	3,3%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019.

Dari tabel 4.11 diketahui bahwa responden yang menjawab Setuju sebanyak 30 dengan persentase sebesar (33,3%), Artinya responden Setuju bahwa waktu pembayaran premi ditentukan oleh pihak asuransi. Sesuai dengan data yang diperoleh bahwa pembayaran premi ditentukan oleh pihak asuransi, dimana pada produk individu batas pembayaran premi ialah selama 1 tahun.

Tabel 4.12
Hasil kuesioner Pernyataan (X_{1.7})

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	N	TS	STS
Ketertarikan asuransi syariah dilihat dari perhitungan premi berdasarkan dana tabbaru atau dana sosial	16	32	28	8	6
Persentase	17,8%	35,6%	31,1%	8,9%	6,7%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019.

Dari tabel 4.12 diketahui bahwa responden yang menjawab Setuju sebanyak 32 dengan persentase sebesar 35,6%, Artinya responden Setuju bahwa ketertarikan asuransi syariah dilihat dari perhitungan premi berdasarkan dana tabbaru atau dana sosial.

c. Biaya-biaya asuransi/ beban biaya operasional (X_{1.8})

Tabel 4.13
Hasil Kuesioner Pernyataan (X_{1.8})

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	N	TS	STS
Keterlambatan dalam pembayaran premi mengakibatkan resiko	19	26	25	15	5
Persentase	21,1%	28,9%	27,8%	16,7%	5,6%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019.

Dari tabel 4.13 diketahui bahwa responden yang menjawab Setuju sebanyak 26 dengan persentase sebesar 28,9%, Artinya responden cenderung Setuju bahwa keterlambatan dalam pembayaran premi mengakibatkan resiko. Dimana dalam Asuransi Jiwa Syariah Al-amin jika nasabah terlambat membayar premi maka nasabah akan mendapatkan resiko tidak dapat melakukan klaim.

2. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

a. Bukti Fisik (*Tangibel*) ($X_{2.1}$)

Tabel 4.14
Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{2.1}$)

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	N	TS	STS
Ruangan dan tempat duduk di Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung terasa nyaman	24	36	23	5	2
Persentase	26,7%	40,0%	25,6%	5,6%	2,2%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019.

Dari tabel 4.14 diketahui bahwa responden yang menjawab Setuju yaitu sebanyak 36 dengan persentase 40,0%. Artinya responden setuju bahwa ruangan dan tempat duduk di Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung terasa nyaman.

Tabel 4.15
Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{2.2}$)

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	N	TS	STS
Pelayanan yang dilakukan sesuai dengan syariah islam	29	33	22	5	1
Persentase	32,2%	36,7%	24,4%	5,6%	1,1%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019.

Dari tabel 4.15 diketahui bahwa responden yang menjawab setuju sebanyak 33 dengan persentase 36,7%. Artinya responden cenderung Setuju bahwa pelayanan yang dilakukan sesuai dengan syariah islam.

Tabel 4.16
Hasil Kuesioner pernyataan ($X_{2.3}$)

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	N	TS	STS
Area parkir luas sehingga nyaman dalam meletakkan kendaraan	20	27	22	21	0
Persentase	22,2%	30,0%	24,4%	23,3%	0%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019.

Dari tabel 4.16 diketahui bahwa responden yang menjawab Setuju sebanyak 27 dengan persentase 30,0%. Artinya responden cenderung Setuju bahwa area parkir luas sehingga nyaman dalam meletakan kendaraan.

b. Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) ($X_{2.4}$)

Tabel 4.17
Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{2.4}$)

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	N	TS	STS
Karyawan tanggap dalam melayani nasabah	25	37	15	10	3
Persentase	27,8%	41,1%	16,7%	11,1%	3,3%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019.

Dari tabel 4.17 diketahui bahwa responden yang menjawab Setuju sebanyak 37 dengan persentase 41,1%. Artinya responden Setuju bahwa karyawan tanggap dalam melayani nasabah.

Tabel 4.18
Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{2.5}$)

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	N	TS	STS
Karyawan menyampaikan produk dengan jelas kepada nasabah	26	38	19	6	1
Jumlah	28,9%	42,2%	21,1%	6,7%	1,1%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019.

Dari tabel 4.18 diketahui bahwa responden yang menjawab Setuju sebanyak 38 dengan persentase 42,2%. Artinya responden Setuju bahwa karyawan menyampaikan produk dengan jelas kepada nasabah.

c. Indikator Keandalan (*Reability*) ($X_{2.6}$)

Tabel 4.19
Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{2.6}$)

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	N	TS	STS
Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung memberikan pelayanan yang sama terhadap masing-masing nasabah	24	37	22	6	1
Persentase	26,7%	41,1%	24,4%	6,7%	1,1%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019.

Dari tabel 4.19 diketahui bahwa responden yang menjawab Setuju sebanyak 37 dengan persentase 41,1%. Artinya responden Setuju bahwa Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung memberikan pelayanan yang sama terhadap masing-masing nasabah. Sesuai dengan keadaan bahwa pelayanan yang diberikan oleh asuransi syariah tidak pilih kasih terhadap nasabah lainnya.

Tabel 4.20
Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{2.7}$)

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	N	TS	STS
Karyawan menawarkan produk yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan	29	37	12	8	4
Persentase	32,2%	41,1%	13,3%	8,9%	4,4%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019.

Dari tabel 4.20 diketahui bahwa responden yang menjawab Setuju sebanyak 37 dengan persentase 41,1%. Artinya responden cenderung Setuju bahwa karyawan menawarkan produk yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan.

d. Indikator Empati ($X_{2.8}$)

Tabel 4.21
Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{2.8}$)

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	N	TS	STS
Karyawan yang selalu menunjukkan sikap ramah kepada nasabah	33	29	18	8	2
Persentase	36,7%	32,2 %	20,0%	8,9%	2,2 %

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019.

Dari tabel 4.21 diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 33 dengan persentase 36,7%, Artinya responden Sangat Setuju bahwa karyawan yang selalu menunjukkan sikap ramah kepada nasabah.

3. Deskripsi Variabel Minat (Y)

a. Indikator Perhatian (*Attention*) ($Y_{1.1}$)

Tabel 4.22
Hasil Kuesioner Pernyataan ($Y_{1.1}$)

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	N	TS	STS
Pelayanan yang ramah membuat saya memilih Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung	25	30	25	8	2
Persentase	27,8%	33,3 %	27,8%	8,9%	2,2 %

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019.

Dari tabel 4.22 diketahui bahwa responden yang menjawab Setuju sebanyak 30 dengan persentase 33,3%. Artinya responden Setuju bahwa Pelayanan yang ramah membuat nasabah memilih Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung.

Tabel 4.23
Hasil Kuesioner Pernyataan (Y_{1.2})

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	N	TS	STS
Premi dan kualitas pelayanan yang diberikan menarik perhatian	26	29	26	8	1
Persentase	28,9%	32,2%	28,9%	8,9%	1,1%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019.

Dari tabel 4.23 diketahui bahwa responden yang menjawab Setuju sebanyak 29 dengan persentase 32,2%. Artinya responden cenderung Setuju bahwa premi dan kualitas pelayanan yang diberikan menarik perhatian.

b. Indikator Ketertarikan (*Interest*) (X_{1.1})

Tabel 4.24
Hasil Kuesioner Pernyataan (Y_{1.3})

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	N	TS	STS
Produk yang diberikan dalam asuransi syariah menarik hati saya	22	38	20	8	2
Persentase	24,4%	42,2%	22,2%	8,9%	2,2%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019.

Dari tabel 4.24 diketahui bahwa responden yang menjawab Setuju sebanyak 38 dengan persentase 42,2%. Artinya responden cenderung Setuju bahwa produk yang diberikan dalam asuransi syariah menarik hati nasabah.

Tabel 4.25
Hasil kuesioner Pernyataan (Y_{1.4})

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	N	TS	STS
Fasilitas yang diberikan membuat saya nyaman	25	34	17	12	2
Persentase	27,8%	37,8%	18,9%	13,3%	2,2%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019.

Dari tabel 4.25 diketahui bahwa responden yang menjawab Setuju sebanyak 34 dengan persentase 37,8%. Artinya responden Setuju bahwa fasilitas yang diberikan membuat nasabah nyaman.

c. Keinginan (*Desire*) (Y_{1.5})

Tabel 4.26
Hasil Kuesioner Pernyataan (Y_{1.5})

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	N	TS	STS
Pilihan saya terhadap asuransi bukan didasarkan pada premi, atau kualitas pelayanan, melainkan karena saya lebih memilih asuransi yang sesuai dengan konsep syariah	21	29	26	12	2
Persentase	23,3%	32,2%	28,9%	13,3%	2,2%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019.

Dari tabel 4.26 diketahui bahwa responden yang menjawab Setuju sebanyak 29 dengan persentase 32,3%. Artinya responden Setuju bahwa pilihan nasabah terhadap asuransi bukan didasarkan pada premi, atau kualitas pelayanan, melainkan karena saya lebih memilih asuransi yang sesuai dengan konsep syariah.

Tabel 4.27
Hasil Kuesioner Pernyataan (Y_{1.6})

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	N	TS	STS
Pelayanan yang cepat membuat saya memilih asuransi syariah	25	31	21	7	6
Persentase	27,8%	34,4%	23,3%	7,8%	6,7%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019.

Dari tabel 4.27 diketahui bahwa responden yang menjawab Setuju sebanyak 31 dengan persentase 34,4%. Artinya responden cenderung

Setuju bahwa pelayanan yang cepat membuat nasabah memilih asuransi syariah.

d. Indikator keyakinan (*Conviction*) ($Y_{1.7}$)

Tabel 4.28
Hasil Kuesioner Pernyataan ($Y_{1.7}$)

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	N	TS	STS
Manfaat yang lebih diberikan oleh asuransi syariah dari pada asuransi konvensional	32	30	21	7	0
Persentase	35,6%	33,3%	23,3%	7,8%	0%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019.

Dari tabel 4.28 diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 32 dengan persentase 35,6%. Artinya responden cenderung Sangat Setuju bahwa manfaat yang lebih diberikan oleh asuransi syariah dari pada asuransi konvensional.

Tabel 4.29
Hasil Kuesioner Pernyataan ($Y_{1.8}$)

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	N	TS	STS
Asuransi syariah tidak memiliki sifat <i>gharar</i> atau tidak menzalami nasabah	33	24	14	17	2
Persentase	36,7%	26,7%	15,6%	18,9%	2,2%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019.

Dari tabel 4.29 diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 33 dengan persentase 36,7%. Artinya responden cenderung Sangat Setuju asuransi syariah tidak memiliki sifat *gharar* atau tidak menzalami nasabah.

D. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang hendak diukur dari variabel yang diteliti teknik yang digunakan untuk uji validitas ini adalah “*korelasi product moment*” dari peorsen dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing item dengan skor totalnya.⁵⁹

Adapun hasil uji validitas dengan menggunakan bantuan software SPSS 16,0 for Windows (*Statistical Product and Service Solution*) dapat disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.30
Hasil Uji Validitas Butiran Koesioner

No	Butiran Koesioner	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	X _{1.1}	0,761	0,207	Valid
2	X _{1.2}	0,679	0,207	Valid
3	X _{1.3}	0,618	0,207	Valid
4	X _{1.4}	0,633	0,207	Valid
5	X _{1.5}	0,662	0,207	Valid
6	X _{1.6}	0,600	0,207	Valid
7	X _{1.7}	0,676	0,207	Valid
8	X _{1.8}	0,624	0,207	Valid
9	X _{2.1}	0,730	0,207	Valid
10	X _{2.2}	0,695	0,207	Valid
11	X _{2.3}	0,589	0,207	Valid
12	X _{2.4}	0,685	0,207	Valid
13	X _{2.5}	0,596	0,207	Valid
14	X _{2.6}	0,637	0,207	Valid
15	X _{2.7}	0,628	0,207	Valid
16	X _{2.8}	0,742	0,207	Valid
17	Y _{1.1}	0,720	0,207	Valid
18	Y _{1.2}	0,719	0,207	Valid
19	Y _{1.3}	0,757	0,207	Valid
20	Y _{1.4}	0,788	0,207	Valid

⁵⁹ Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), h. 192.

21	Y _{1.5}	0,713	0,207	Valid
22	Y _{1.6}	0,794	0,207	Valid
23	Y _{1.7}	0,721	0,207	Valid
24	Y _{1.8}	0,791	0,207	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, 2019

Sesuai dengan keputusan untuk uji validasi dimana, Jika r hitung $> r$ tabel, maka dikatakan valid. Dan Jika r hitung $< r$ tabel, maka dikatakan tidak valid. Maka dengan adanya jumlah responden sebesar 90 r tabel yang diperoleh sebesar 0,207. Dari tabel 4.30 dapat dilihat bahwa kesesuaian item variabel penelitian mempunyai r hitung $> r$ tabel (0,207), sehingga dapat dikatakan bahwa keseluruhan item variabel adalah valid untuk digunakan sebagai instrumen dalam penelitian atau pernyataan-pernyataan yang diajukan dapat digunakan mengukur variabel penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Sedangkan uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya, atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Metode uji reliabilitas yang sering digunakan adalah cronbach alpha. Metode ini digunakan dalam bentuk skala. Menurut Uma Sekaran pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas ialah

- a. Cronbach alpha $< 0,6$ dikatakan reliabilitas buruk
- b. Cronbach alpha $0,6 - 0,79$ dikatakan reliabilitas diterima
- c. Cronbach alpha $0,8$ dikatakan reliabilitas baik.⁶⁰

⁶⁰ Novalia, Muhammad Syazali, *Olah Data Penelitian Pendidikan*, (Bandar Lampung: Anugerah Utama Raharja, 2014), H. 39

Sedangkan menurut Nunnally seperti yang telah dikutip oleh Imam Ghazali (2005) alat ukur dapat dikatakan reliabel jika nilai reliabilitas $> 0,600$, dimana $0,600$ adalah standarisasi nilai reliabilitas.

Adapun perlindungan tingkat alpa dilakukan dengan program software SPSS 16,0 for Windows (*Statistical Product and Service Solution*). Adapun hasil reliabilitas yang dilakukan terhadap instrumen penelitian ini dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.31
Hasil Uji Reliabilitas Variabel

No	Variabel	Cronbach Alpha	Kesimpulan
1	Premi Asuransi	0,809	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan	0,816	Reliabel
3	Minat	0,889	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, 2019

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa semua nilai koefisien alpha lebih besar dari $0,6$ sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa instrumen tersebut reliabel dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data.

E. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas residual adalah untuk mengetahui apakah data residual terdistribusi secara normal atau tidak. Residual merupakan nilai sisa atau selisih antara variabel dependen dengan variabel dependen hasil analisis regresi y . Model regresi yang baik adalah yang memiliki data residual yang terdistribusi secara normal.⁶¹ Pada uji normalitas data ini

⁶¹ Angrita Denziana, Dkk, "Corporate Financial Performance Effects Of Marco Economic Factors Against Stock Return", *Jurnal Akutansi dan Keuangan*, Vol.5 No. 2, September 2014. h. 23

digunakan uji normalitas data *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dengan asumsi data variabel dinyatakan berdistribusi normal.

Tabel 4.32
Hasil Uji Normalitas Data

	Unstandarrdized Residual
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,241

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, 2019

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi Asymp.Sig.(-tailed) sebesar 0,241. Karena signifikansi lebih dari 0,05 maka residual terdistribusi dengan normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolineritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (Independen). Untuk mendeteksi adanya multikolineritas dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 dan *Tolerance* lebih dari 0,1 maka model terbebas dari multikolineritas.⁶²

Tabel 4.33
Uji Multikolinerita

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	12,720	4,305		2,954	0,004		
Premi Asuransi	0,720	0,120	0,181	1,750	0,084	0,889	1,113
Kualitas Pelayanan	0,366	0,123	0,309	2,983	0,004	0,899	1,113

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, 2019

Dari hasil pengujian di atas, diketahui bahwa nilai *Tolerance* variabel premi asuransi dan kualitas pelayanan $0,899 > 0,1$ dan nilai VIF

⁶² Ibid, h. 23

sebesar $1,113 < 10$. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolineritas pada masing-masing variabel.

3. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi adalah hubungan yang terjadi diantara residual dari pengamatan yang satu dengan pengamatan yang lain. Tujuan dilakukan uji ini adalah untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya.⁶³

Tabel 4.34
Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,404	0,163	0,144	5,889	1,885

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, 2019.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat pada output regression tabel model summary (kolom durbin watson). Dapat dilihat bahwa nilai Durbin Watson ialah 1,885, sedangkan teori tabel dw dengan signifikansi 0,05 dan jumlah data $n = 90$ serta $k = 2$. Diperoleh nilai dl sebesar 1,612 dan du sebesar 1,703. karena nilai dw berada pada daerah $du < d < 4-du$. Atau $1,703 < 1,885 < 2,297 (4-1,703)$. Dengan demikian dapat disimpulkan tidak terjadi autokorelasi (data dapat dikatakan bagus).

4. Uji Heteroskedasitas

Heteroskedasitas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan variabel dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Model regresi yang baik tidak terjadi masalah heteroskedasitas. Dalam

⁶³ Angrita Denziana, Dkk, "Corporate Financial Performance Effects Of Marco Economic Factors Against Stock Return", *Jurnal Akutansi dan Keuangan*, Vol.5 No. 2, September 2014. h. 24

penelitian ini metode yang digunakan untuk uji heteroskedasitas ialah metode Uji Glejser.

Metode uji glejser dilakukan dengan meregresikan variabel-variabel bebas terhadap nilai absolute residual. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedasitas (Ghazali 2006).⁶⁴

Tabel 4.35
Uji Heteroskedasitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-5,428E-16	4,305		0,000	1,000
Premi Asuransi	0,000	0,120	0,000	0,000	1,000
Kualitas Pelayanan	0,000	0,123	0,000	0,000	1,000

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, 2019.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk premi asuransi sebesar 1,000 dan kualitas pelayanan 1,000 signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak ada masalah heteroskedasitas. Maka regresi ini dapat dikatakan baik.

F. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model persamaan regresi yang baik adalah yang memenuhi persyaratan asumsi klasik, diantaranya semua data terdistribusi normal dan model harus bebas dari gejala multikoloneritas dan heteroskedasitas. Dari analisis sebelumnya bahwa model persamaan yang telah diajukan dalam penelitian ini sudah memenuhi persyaratan asumsi klasik sehingga model persamaan dalam penelitian ini dapat dikatakan baik.

⁶⁴ Ibid, h. 24

Analisis regresi digunakan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh secara persial variabel bebas (*Independent*) terhadap variabel terikat (*Dependent*). Dengan program SPSS 16.0 diperoleh hasil seperti tabel dibawah ini

Tabel 4.36
Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12,720	4,305		2,954	0,004
Premi Asuransi	0,210	0,120	0,181	1,750	0,084
Kualitas Pelayanan	0,366	0,123	0,309	2,983	0,004

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, 2019.

Berdasarkan hasil tabel di atas, maka dapat dikembangkan sebuah model persamaan regresi: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$ ⁶⁵

$$Y = 12,720 + 0,210X_1 + 0,366X_2$$

Keterangan:

a = Nilai Konstanta

b = Nilai Koefesien Regresi

X_1 = Premi Asuransi

X_2 = Kualitas Pelayanan

Y = Minat Nasabah

Dari persamaan regresi linear berganda di atas dapat diinterpretasikan apabila premi asuransi, kualitas pelayanan sama konstan, maka minat nasabah di PT Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung memiliki

⁶⁵ Haslinda, "Pengaruh perencanaan Anggaran Dan Evaluasi Anggaran Terhadap Kinerja Organisasi Dengan standar Biaya Sebagai Variabel Moderating Pada pemerintah Daerah Kabupaten Wajo, Jurnal Akutansi Peradaban, Vol 11, No. 1 Julin 2016, H 19.

nilai konstan sebesar 12,720. Besarnya koefisien regresi dari masing-masing variabel independen dapat dijelaskan dibawah ini yaitu:

1. Premi Asuransi memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,210 dengan arah positif. Artinya semakin tinggi premi asuransi maka semakin tinggi pula minat menjadi nasabah asuransi.
2. Kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,366 dengan arah positif. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula minat nasabah.

G. Uji Hipotesis

1. Uji T

Uji t adalah suatu uji untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel Independen (Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan) secara persial menerangkan variabel Dependen (Minat). Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai antara t_{hitung} dengan t_{tabel} . Untuk menguji apabila masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara persial dengan $\alpha = 0,05$ dan juga penerimaan atau penolakan hipotesis. Kriteria pengujian yang digunakan yaitu:

- a. Jika nilai $Sig < \alpha (0.05)$, atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel x terhadap variabel y
- b. Jika nilai $Sig > \alpha (0.05)$, atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel x terhadap variabel y⁶⁶

Adapun prosedurnya sebagai berikut.

⁶⁶ Robert Kurniawan, Budi Yunarto, *Analisis Regresi Dasar dan Penerapannya Dengan R* (Jakarta: Kencana, Cet. 1, 2016) h. 96

Ho: tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat

Ha: terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dan terikat.

Tabel 4.37
Tabel Uji T (secara persial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12,720	4,305		2,954	0,004
Premi Asuransi	0,210	0,120	0,181	1,750	0,084
Kualitas Pelayanan	0,366	0,123	0,309	2,983	0,004

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, 2019.

Berdasarkan data yang diperoleh nilai signifikan X_1 (Premi Asuransi) $0,084 > 0,05$ maka dapat diartikan bahwa variabel *independen* premi asuransi tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependen* minat nasabah. Diketahui pada t_{hitung} sebesar 1,750 sedangkan t_{tabel} dari hasil hitung ($\alpha/2$; $n-k-1$) diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,987. Maka yang diperoleh t_{hitung} $1,750 < 1,987$ dengan demikian t_{hitung} lebih kecil dari pada t_{tabel} maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan demikian maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat antara premi terhadap minat menjadi nasabah. Maka dapat disimpulkan dari Uji t bahwa Premi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung.

Dengan data yang diperoleh di atas nilai signifikan X_2 (Kualitas Pelayanan) $0,04 < 0,05$ maka dapat diartikan bahwa variabel *independen* kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *dependen* (Minat).

Sedangkan pada t_{hitung} dari data di atas sebesar 2,983 sedangkan t_{tabel} dari hasil hitung ($\alpha/2$; $n-k-1$) diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,987. Maka yang diperoleh t_{hitung} $2,983 > 1,987$ t_{tabel} dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel independen (Kualitas Pelayanan) dan variabel dependen (Minat). Maka kesimpulan dari data diatas bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Bandar Lampung.

2. Uji F

Uji F (simultan) digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Kriteria pengujian yang sama digunakan, yaitu:

- Jika nilai $\text{sig} < 0,05$, atau $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y
- Jika nilai $\text{sig} > 0,05$, atau $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y⁶⁷

Adapun prosedurnya sebagai berikut.

H_0 : tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

H_a : terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

⁶⁷ Robert Kurniawan, Budi Yunarto, *Analisis Regresi Dasar dan Penerapannya Dengan R* (Jakarta: Kencana, Cet. 1, 2016) h. 95

Tabel 4.38**Hasil Uji F atau Simultan**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
Regression	589,623	2	284,811	8,501	0,000
Residual	3017,266	87	34,681		
Total	3606,889	89			

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, 2019

Berdasarkan hasil pengujian uji F di atas dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 8,501 dengan nilai signifikan 0,000. Dengan menggunakan tingkat kesalahan 5% (0,05), maka nilai signifikan $0,000 < 0,05$ yang berarti menolak H_0 dan menerima H_a . Diketahui nilai F_{tabel} dari perhitungan dengan rumus ($k ; n-k$) mendapatkan nilai sebesar 3,10 maka dari data diatas $F_{hitung} 8,501 > 3,10 F_{tabel}$, yang berarti menolak H_0 dan menerima H_a . Dengan demikian maka terdapat pengaruh secara signifikan antara premi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung.

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah besaran yang menunjukkan besarnya variabel-variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen⁶⁸. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan *R Square* dapat dilihat pada hasil dari output spss dibawah ini:

Tabel 4.39**Hasil uji R^2 (koefisien Determinasi)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,404	0,163	0,144	5,889

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, 2019

⁶⁸Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS23*, (Semarang. Badan Penerbit UNDIP, Cet VIII, 2016) h.154.

Untuk menghitung besarnya kontribusi yang diberikan dengan menghitung nilai R Square dan dikalikan 100%. Nilai R Square sebesar 0,163 dikalikan dengan 100% hasilnya 16,3%, maka variabel premi asuransi dan kualitas memberikan kontribusi sebesar 16,3% terhadap Minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung. Sedangkan 83,7% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

H. Pembahasan

1. Apakah Premi Asuransi Berpengaruh Signifikan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Bandar Lampung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel premi asuransi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menjadi nasabah. Dilihat dari nilai signifikan $0,084 > 0,05$ maka dapat diartikan variabel independen (Premi Asuransi) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Minat Nasabah). Diketahui pula pada thitung sebesar 1,750 sedangkan ttabel dari hasil hitung diperoleh nilai 1,987. Maka diperoleh $t \text{ hitung } 1,750 < 1,987$ dengan demikian thitung lebih kecil dari pada ttabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Hal ini juga didukung dengan sikap nasabah yang netral terhadap jangka waktu pembayaran premi sesuai dengan keinginan nasabah. Yang artinya nasabah masih belum merasakan kepuasan dalam jangka waktu yang diberikan dalam pembayaran premi yang disediakan oleh pihak asuransi. Dari hasil interview dengan salah satu nasabah menyatakan

bahwa premi yang dikeluarkan oleh perusahaan asuransi pada produk individual memang sudah terjangkau akan tetapi prosedur saat menjadi nasabah pada awal pembayaran premi membuat nasabah kesulitan dikarenakan awal pembayaran dilakukan dilokaasi yang berbeda.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu menurut Septin Nurwulandari pada variabel besaran premi juga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Minat Menjadi nasabah.

2. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Bandar Lampung.

Dari hasil statistik penelitian dapat disimpulkan bahwa nilai signifikan variabel X_2 (Kualitas Pelayanan) ialah $0,04 < 0,05$ maka dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah. Sedangkan pada thitung diperoleh sebesar 2,983 dan ttabel dari hasil hitung ($\alpha/2$; $n-k-1$) diperoleh nilai ttabel sebesar 1,987. Maka diperoleh thitung $2,983 > 1,987$ ttabel dengan demikian thitung lebih besar dari pada ttabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Bandar Lampung.

Dalam hal ini, kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung termasuk kategori baik. Hal ini dapat diartikan bahwa indikator kualitas pelayanan dimata pemegang polis sudah baik. Hal ini berarti Asuransi Jiwa Syariah

Al-amin Cabang Bandar Lampung telah berhasil melakukan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi pemegang polis. Para karyawan asuransi handal dalam melayani dan mampu menjelaskan masing masing produk asuransi yang ditawarkan serta mampu menangani kesulitan atau masalah yang dihadapi nasabah, serta senantiasa bersikap ramah dan membeikan fasilitas dengan baik untuk nasabah di Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Bandar Lampung. Walaupun hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah, tetapi perusahaan asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung harus tetap melakukan peningkatan yang lebih baik, semakin meningkat kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin meningkat pula minat nasabah di Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung.

Dari hasil interview yang dilakukan dengan salah satu nasabah mengenai kualitas pelayanan menyatakan bahwa pelayanan yang dilakukan sangat mudah terutama dalam melakukan klaim di perusahaan yang begitu mudah dan cepat. Dimana dana klaim dapat dicairkan kurang dari 10 hari. Berdasarkan penelitian terdahulu menurut Anggun Filda Ristanti variabel kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap pengambilan keputusan nasabah.

3. Apakah Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Bersama-sama Berpengaruh Signifikan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Bandar Lampung.

Hasil Uji F (Simultan) yaitu pengujian secara serentak atau bersama-sama antara pengaruh premi asuransi dan kualitas pelayanan

secara simultan terhadap minat nasabah. Pada pengujian ini ditunjukkan dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ yang berarti menolak H_0 dan menerima H_a . Sedangkan pada F_{tabel} dengan nilai sebesar 3,10, maka $F_{hitung} 8,501 > 3,10$, yang berarti menolak H_0 dan menerima H_a . Dengan demikian maka terdapat pengaruh secara signifikan premi asuransi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Bandar Lampung.

Pada perhitungan determinasi, premi asuransi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh hanya sebesar 16,3% terhadap minat menjadi nasabah, sedangkan 83,7% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain. Dari hasil ini dapat diketahui bahwa tingkat pengaruh kedua variabel ini cukup rendah yaitu kurang dari 50%. Pada hasil jumlah persentase memberikan bukti tambahan bahwa variabel premi dan kualitas pelayanan harus diperhatikan untuk dijadikan salah satu faktor dalam pertimbangan responden dalam pengambilan keputusan menjadi nasabah di Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung. Dan dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa premi asuransi dan kualitas pelayanan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung.

4. **Bagaimana Pandangan Perspektif Ekonomi Islam Terhadap Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan pada Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung**

Ekonomi islam di artikan sebagai ilmu pengetahuan yang di dalamnya mempelajari mengenai prilaku manusia sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan nya sebagai mahluk sosial dengan alat pemenuhan kebutuhan yang terbatas dalam lingkup syariah. Selain itu ekonomi Islam juga di definisikan sebagai ilmu yang mempelajari prilaku seorang muslim dalam bermasyarakat dengan bingkai syariah Islam.⁶⁹

Prinsip ekonomi Islam pada dasarnya membentuk keseluruhan kerangka ekonomi Islam. Lima nilai Universal yang menjadi dasar dari prinsip Ekonomi Islam adalah keimanan (*Tauhid*), keadilan (*'Adl*), kenabian (*Nubuwwah*), pemerintahan (*Khaifah*), dan hasil (*Ma'ad*). Kelima nilai yang menjadi inspirasi dan dasar ini lah yang akhirnya membentuk teori-teori ekonomi Islam. Namun teori yang baik dan kuat hanya akan menjadi kajian ilmu dalam kehidupan ekonomi dan bukan sebagai sistem jika tidak diterapkan.⁷⁰ Tujuan ekonomi islam itu sendiri adalah untuk Menciptakan dan menyediakan peluang yang luas dan sama bagi masing-masing individu untuk berperan dalam kegiatan ekonomi, dan meningkatkan kesejahteraan ekonomi, pertumbuhan dan kuga mempertahankan kestabilan ekonomi.⁷¹

- a. Premi asuransi terhadap minat nasabah Asuransi Jiwa Syariah menurut perspektif ekonomi islam.

⁶⁹ Veithzal Rifai Dan Andi Buchari, *Islamic Ekonomi Syariah Bukan Opsi, Tetapi Solusi*, (Jakarta: PT. Bumu Aksara , 2009), h. 11.

⁷⁰ Adiwarman Karim, *Ekonomi Mikro Edisi Ketiga*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2010), h. 34.

⁷¹ Eko Suprayitno, *Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), h. 19-20.

Berdasarkan jawaban responden mengenai premi asuransi kebanyakan responden menjawab setuju dan sangat setuju dimana pada soal item 1 untuk indikator premi Asuransi sebanyak 59 responden atau 65,5% responden menjawab setuju dan sangat setuju dimana jangka waktu dalam pembayaran premi sesuai dengan polis yang tertera. Kemudian pada soal item 5 untuk indikator premi asuransi sebanyak 65 responden atau 72,2% responden menjawab setuju dan sangat setuju dimana uang kontribusi dalam asuransi syariah sangat bermanfaat. Berdasarkan uraian di atas untuk soal item 1 dan item 5 terjadi keselarasan, kesepakatan kerelaan antara responden dengan lembaga asuransi dalam menetapkan premi. Hal ini sejalan dengan premi asuransi syariah lainnya selain tolong menolong juga terdapat prinsip kerelaan, yang terjadi saling setuju atas kesepakatan. Prinsip kerelaan dalam asuransi syariah terdapat pada QS: An-Nisaa' ayat 29:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا
 أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ
 كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.” (QS: an-Nisaa’ (4): 29).

b. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan jawaban responden mengenai kualitas pelayanan kebanyakan responden menjawab setuju dan sangat setuju dimana pada soal item 5 untuk indikator kualitas pelayanan sebanyak 64 responden atau 71,1% responden menjawab setuju dan sangat setuju dimana karyawan menyampaikan produk dengan jelas kepada nasabah. Kemudian pada soal item 7 untuk indikator kualitas pelayanan sebanyak 66 responden atau 73,3% responden menjawab setuju dan sangat setuju dimana karyawan menawarkan produk yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan. Berdasarkan uraian di atas untuk soal item 5 dan item 7 terjadi transparan dalam penyampaian produk dan tanpa adanya keraguan antara responden dengan lembaga asuransi dalam pelayanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan kualitas pelayanan syariah lainnya selain tolong menolong juga terdapat prinsip yang jelas tanpa ada yang ditutup-tutupi, yang terjadi atas saling kesepakatan.

Berdasarkan uraian di atas, secara keseluruhan premi asuransi, dan kualitas pelayanan pada asuransi jiwa syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung telah sesuai dengan ekonomi islam karna setiap unsur didalamnya tetdapat prinsip-prinsip Islam di operasionalnya demi terwujudnya tujuan ekonomi Islam itu sendiri.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini untuk menguji premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan oleh penelitian ini dengan bantuan SPSS versi 16.0, maka diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil Uji T diperoleh nilai signifikan $0,084 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa premi asuransi tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah. Artinya tidak ada pengaruh variabel sehingga tidak dapat meningkatkan daya minat dalam menggunakan jasa di Asuransi Jiwa Syariah Al- Amin Cabang bandar Lampung.
2. Berdasarkan hasil Uji T diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,04 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah. Artinya ada pengaruh variabel kualitas pelayanan yang tinggi sehingga dapat meningkatkan daya minat nasabah dalam menggunakan jasa di Asuransi Jiwa Syariah Al- Amin Cabang Bandar Lampung.
3. Berdasarkan hasil Uji F diperoleh nilai signifikansi hitung sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti menolak H_0 dan menerima H_a . Atau dapat disimpulkan bahwa premi asuransi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah. Artinya ada

pengaruh antara variabel premi asuransi dengan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan daya minat seorang nasabah dalam menggunakan jasa di Asuransi Jiwa Syariah Al- Amin Cabang Bandar Lampung.

4. Berdasarkan perspektif ekonomi Islam pada premi asuransi terjadinya keselarasan, kesepakatan, dan kerelaan antara responden dengan lembaga asuransi dalam menetapkan premi. Hal ini sejalan dengan asuransi syariah lainnya selain tolong-menolong juga terdapat prinsip kerelaan, yang terjadi saling setuju atas kesepakatan. Prinsip kerelaan terdapat pada QS: An-Nisaa Ayat 29. Sedangkan pada kualitas pelayanan terjadinya transparan dalam menyampaikan produk tanpa adanya keraguan. Hal ini sejalan dengan kualitas pelayanan syariah dengan prinsip yang jelas tanpa ada yang ditutup-tutupi, yang terjadi atas saling kesepakatan.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini, maka dianjurkan saran-saran sebagai berikut

1. Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung
 - a. Diharapkan dengan adanya premi yang terjangkau dapat menarik minat nasabah dengan melakukan pemasaran suatu produk dengan lebih baik lagi agar dapat menimbulkan rasa minat nasabah lebih kuat untuk menjadi nasabah di Asuransi Jiwa Syariah Al-amin.
 - b. Diharapkan dengan adanya kualitas pelayanan seperti kesigapan serta keramahan lebih ditingkatkan lagi agar menambah rasa kepuasan

nasabah dalam menggunakan Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung.

2. Bagi penelitian selanjutnya

- a. Memilih indikator penelitian yang lebih banyak dan bervariasi serta disesuaikan dengan situasi dan kondisi objek penelitian
- b. Menambahkan jumlah sampel agar hasil yang didapat lebih akurat dan bervariasi
- c. Pastikan bahwa responden mengerti maksud dari kuesioner yang akan diteliti.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Al Arif, M. Nur Rianto, *Dasar-dasar pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Ali, Am. Hasan, *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam*, Jakarta: Kencana, 2004.
- Ali, Hasan, *Asuransi Perspektif Hukum Islam, Suatu Tinjauan Analisis Historis, Teoritis dan Praktis*, Jakarta: Prenada Media, 2004.
- Ali, Zainuddin, *Hukum Asuransi Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika, 2016
- Burhan, Bungin, *Metodelogi Penelitian Sosial dan Ekonomi: Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif Untuk study Sosiologi, Kebijakan, Publik, Komunikasi, Manajemen dan Pemasaran*, Jakarta: Kencana, 2013.
- Fatwa (DSN-MUI) No.21/DSN-MUI/X/2001, Pdf, Diakses Pada Tanggal: 07 mei 2019.
- Huda, Nurul, dkk, *Lembaga Keuangan Islam*, Jakarta: Kencana, 2010
- Ghazali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS23*, Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2016.
- Ismanto, Kuat, *Asuransi Perspektif Maqasid Asy-Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016.
- Karim, Adiwarman, *Ekonomi Mikro Edisi Ketiga*, Jakarta: Rajawali Pres, 2010
- Kasmir, *Pemasaran bank*. Jakarta: Kencana, 2004
- Kontjaraningrat, *Metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta: PT.gramedia, 2010.
- Kurniawan, Robert dan Budi Yunarto, *Analisis Regresi Dasar dan Penerapannya Dengan R* (Jakarta: Kencana, Cet. 1, 2016.
- Madnasir Dan Khoirudin, *Etika Islam dalam Bisnis*, Fakultas Syariah IAIN Raden Intan Lampung,
- Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2015.
- Maulidi, Ali, *Teknik Belajar Statistika 2*, Jakarta: ALIM'S PUBLISHING, 2015.
- Nitisussastro, Mulyadi, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta, 2013.

Saharuddin, Desmadi, *Pembayaran Ganti Rugi pada Asuransi Syariah*, Jakarta: Kencana, 2015

Shalah, Abdul Rahman, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, Jakarta: Kencana, 2004

Sedermayanti, dkk, *Metodelogi Penelitian*. Bandung: Manjar Maju, 2002.

Simonangkir, *Pengantar Lembaga Keuangan Bank dan Non Bank*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2000.

Soemitra, Andri, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah, edisi 2*, Jakarta: Kencana, 2009.

Suginono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Afabeta, 2012.

Sujarweni, Wiratna, *SPPS Untuk Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press: 2014.

Sumitro, Warkum, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004

Sunarto, Ridwan, *Pengantar Statistik*. Bandung: Alfabeta, 2013.

Suprayitno, Eko, *Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005

Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi, 2004.

Jurnal

Arijulmanan, "Asuransi Syariah (Takaful), *Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam*, Vol. 3 No. 4, 2014.

Aristyo Adisaputro dkk, Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Pendidikan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Eksekutif Semarang, *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 2, No. 3, 2013.

Denziana, Angrita, dkk, Corporate Financial Performance Effects Of Marco Economic Factors Against Stock Return, *Jurnal Akutansi dan Keuangan*, Vol.5 No. 2, September 2014.

Hardi, Erza Armaz, Studi Komperatif Tafakul dan Asuransi Konvensiona, *Jurnal Bisnis dan Managemen Islam*, Vol. 3, No. 3, 2015.

Haslinda, Pengaruh perencanaan Anggaran Dan Evaluasi Anggaran Terhadap Kinerja Organisasi Dengan standar Biaya Sebagai Variabel Moderating Pada pemerintah Daerah Kabupaten Wajo, *Jurnal Akutansi Peradaban*, Vol 11, No. 1 Julin 2016.

Ilyas, Study Komparatif Prinsip Asuransi Jiwa Tafakul dan asuransi Jiwa Konvensional. *Jurnal Ilmu Hukum* No. 62, 2014.

- Kambuaya, Carlos, Pengaruh Motivasi, Minat, Kedisiplinan dan Adaptasi Diri Terhadap Prestasi Belajar Siswa Program Afirmasi Pendidikan Menengah Asal Papua dan Papua Barat Di Kota Bandung, *Social Work Jurnal*, Vol. 5, No. 2
- Kurniawati, Erlita, Pengaruh Citra Perusahaan dan Tarif Premi Terhadap Minat Beli yang Berdampak pada Kepuasan Pelanggan di PT Asuransi Cigna Di Jakarta. *Jurnal Pemasaran, Sumber Daya Manusia dan Keuangan*, Vol. 5, No. 1, 2015.
- Paramananda, N dkk, Pengaruh Tarif Premi dan Kualitas Pelayanan, daya Tarik Iklan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal manajemen Unud*, Vol. 4 No 4, 2015.
- Purnomo, Agus, “Analisis Pembayaran Premi dalam Asuransi Syariah”, *Jurnal of Islamaic Economics*, Vol. 1, No. 1. Januari 2014.
- Ristanti, Anggun Filda, Pengaruh Besaran Premi dan Kualita Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah asuransi Mobil Pada Tahun 2017 di Asuransi Bumiputera Muda (BUMIDA) Syariah. *Skripsi Surabaya: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel*, 2018.
- Suryadharma, I Wayan Widya, dkk, Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona Di Denpasar Timur”, *Jurnal Manajemen Unud*, Vol.4, No.4, 2015.
- Sutusna, Ade Jaya, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Kantor AJB Bumiputera Syariah Cabang Serang. *Jurnal Akademi Akutansi Keuangan dan Perbankan Indonesia*, Vol. 2, No.2, Juni 2016.
- Wulandari, Septin, “Pengaruh Besaran Premi, Risiko, Klaim dan akad Pada Asuransi Terhadap Minat Calon Nasabah Asuransi Syariah”, *Skripsi Yogyakarta: Fakultas syariah Dan Hukum UIN Sunan Kalijaga*, 2013.

A. UJI VALIDITAS

1. Variabel Premi Asuransi (X1)

[illegible]

X1.6	Pearson Correlation	.401**	.360**	.235*	.311**	.239*	1	.287**	.307**	.600**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.026	.003	.023		.006	.003	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X1.7	Pearson Correlation	.494**	.328**	.306**	.402**	.347**	.287**	1	.353**	.676**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.003	.000	.001	.006		.001	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X1.8	Pearson Correlation	.399**	.309**	.272**	.290**	.267*	.307**	.353**	1	.624**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.009	.006	.011	.003	.001		.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90
skortotalX1	Pearson Correlation	.761**	.679**	.618**	.633**	.662**	.600**	.676**	.624**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	skortotalX2
X2.1 Pearson Correlation	1	.432**	.330**	.465**	.359**	.562**	.267*	.503**	.730**

	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.001	.000	.011	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X2.2	Pearson Correlation	.432**	1	.395**	.417**	.350**	.282**	.349**	.487**	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.007	.001	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X2.3	Pearson Correlation	.330**	.395**	1	.306**	.179	.286**	.289**	.289**	.589**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.003	.091	.006	.006	.006	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X2.4	Pearson Correlation	.465**	.417**	.306**	1	.284**	.328**	.358**	.438**	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003		.007	.002	.001	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X2.5	Pearson Correlation	.359**	.350**	.179	.284**	1	.270*	.296**	.481**	.596**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.091	.007		.010	.005	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X2.6	Pearson Correlation	.562**	.282**	.286**	.328**	.270*	1	.345**	.363**	.637**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.006	.002	.010		.001	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X2.7	Pearson Correlation	.267*	.349**	.289**	.358**	.296**	.345**	1	.367**	.628**
	Sig. (2-tailed)	.011	.001	.006	.001	.005	.001		.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X2.8	Pearson Correlation	.503**	.487**	.289**	.438**	.481**	.363**	.367**	1	.742**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.006	.000	.000	.000	.000		.000

Y1.5	Pearson Correlation	.417**	.464**	.399**	.539**	1	.506**	.478**	.477**	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y1.6	Pearson Correlation	.434**	.496**	.585**	.598**	.506**	1	.510**	.594**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y1.7	Pearson Correlation	.380**	.417**	.503**	.486**	.478**	.510**	1	.592**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y1.8	Pearson Correlation	.526**	.446**	.485**	.566**	.477**	.594**	.592**	1	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90
skortotalY	Pearson Correlation	.720**	.719**	.757**	.788**	.713**	.794**	.721**	.791**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

B. UJI RELIABILITAS

1. Variabel Premi Asuransi (X1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	52.9
	Excluded ^a	80	47.1
	Total	170	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.809	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	25.52	23.061	.671	.767
X1.2	25.61	23.679	.561	.782
X1.3	25.74	24.350	.486	.792
X1.4	25.82	23.676	.488	.792
X1.5	25.47	23.735	.536	.785
X1.6	25.81	24.267	.453	.797
X1.7	25.92	23.196	.543	.784
X1.8	25.98	23.505	.467	.796

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	52.9
	Excluded ^a	80	47.1
	Total	170	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	26.80	22.162	.627	.782
X2.2	26.70	22.617	.585	.788
X2.3	27.12	23.097	.432	.810
X2.4	26.84	22.020	.554	.792
X2.5	26.72	23.686	.465	.804
X2.6	26.78	23.276	.516	.798
X2.7	26.76	22.569	.478	.804
X2.8	26.71	21.444	.630	.781

3. Variabel Minat (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	52.9
	Excluded ^a	80	47.1
	Total	170	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.889	8

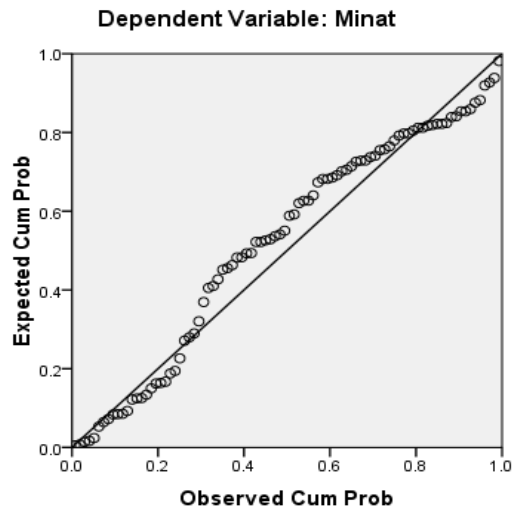
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	26.36	32.142	.626	.878
Y1.2	26.32	32.378	.628	.878
Y1.3	26.33	31.955	.677	.874
Y1.4	26.36	30.906	.709	.870
Y1.5	26.50	32.051	.615	.880
Y1.6	26.42	30.157	.710	.870
Y1.7	26.14	32.687	.636	.878
Y1.8	26.34	29.891	.701	.871

C. Uji Asumsi Klasik

1. UJI NORMALITAS

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.82253081
Most Extreme Differences	Absolute	.108
	Positive	.071
	Negative	-.108
Kolmogorov-Smirnov Z		1.028
Asymp. Sig. (2-tailed)		.241

a. Test distribution is Normal.

2. MULTIKOLINERITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	12.720	4.305		2.954	.004		
	Premi Asuransi	.210	.120	.181	1.750	.084	.899	1.113
	Kualitas Pelayanan	.366	.123	.309	2.983	.004	.899	1.113

a. Dependent Variable: Minat

3. AUTOKORELASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.404 ^a	.163	.144	5.889	1.885

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Premi Asuransi

b. Dependent Variable: Minat

4. HETEROSKEDASITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5.428E-16	4.305		.000	1.000
	Premi Asuransi	.000	.120	.000	.000	1.000
	Kualitas Pelayanan	.000	.123	.000	.000	1.000

a. Dependent Variable: ABS_RES

D. ANALISIS LINEAR BERGANDA

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.720	4.305		2.954	.004
Premi Asuransi	.210	.120	.181	1.750	.084
Kualitas Pelayanan	.366	.123	.309	2.983	.004

a. Dependent Variable: Minat

E. HIPOTESIS

1. UJI T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.720	4.305		2.954	.004
Premi Asuransi	.210	.120	.181	1.750	.084
Kualitas Pelayanan	.366	.123	.309	2.983	.004

a. Dependent Variable: Minat



5. UJI F

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	589.623	2	294.811	8.501	.000 ^a
Residual	3017.266	87	34.681		
Total	3606.889	89			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan , Premi Asuransi

b. Dependent Variable: Minat

6. DETERMINASI

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.404 ^a	.163	.144	5.889

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan , Premi Asuransi



A. Identita Responden

Petunjuk: Mohon isilah identitas Bapak/Ibu/Saudara dibawah ini dan berilah tanda (✓) pada pilihan jawaban sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan
3. Umur :
4. Pekerjaan : ☐ PNS ☐ Ibu Rumah Tangga
☐ Wiraswasta
5. Pendapatan : ☐ < 2.000.000 ☐ >3.000.000
☐ 2.000.000-3.000.000

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Mohon diisi daftar pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda(✓) pada alternatif jawaban yang paling sesuai dengan pendapat anda.

Keterangan

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS: Sangat Tidak Setuju

Mempermudah responden dalam memahami pernyataan-pernyataan pada koesiner, maka penulis memberikan sedikit mengenai premi, kualitas pelayanan, dan minat.

1. Premi merupakan besaran uang yang diberikan penanggung (nasabah) kepada pihak tertanggung (PT Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung), dan sistem pengangsuran uang tanggungan sesuai kesepakatan yang ada dipolis nasabah.
2. Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Bandar Lampung meliputi dari fasilitas dan sikap pelayanan yang diberikan.
3. Minat adalah suatu sikap atau rasa yang ditumbu;kan oleh nasabah karena adanya perhatian, ketertarikan, keyakinan dan keinginan untuk memiliki dan merasakan kesenangan tersendiri dalam memilih Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung.

C. Kuesioner Penelitian Variabel Premi Asuransi (X_1)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Jangka waktu pembayaran premi sesuai dengan polis yang tertera					
2	Nasabah memilih asuransi syariah karena unsur perhitungan premi sesuai dengan kemampuan					
3	Dalam premi asuransi syariah ada manfaat hasil investasi					
4	Jangka waktu pembayaran premi sesuai keinginan nasabah					
5	Uang kontribusi atau premi di dalam Asuransi Syariah sangat bermanfaat					
6	Waktu pembayaran premi ditentukan oleh pihak asuransi					
7	Ketertarikan asuransi syariah dilihat dari perhitungan premi berdasarkan dana <i>tabbaru</i> atau dana sosial					
8	Keterlambatan dalam pembayaran premi mengakibatkan resiko					

D. Koesioner Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Ruangan tempat duduk di Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung terasa nyaman					
2	Pelayanan yang dilakukan sesuai dengan syariah Islam					
3	Area parkir luas sehingga nyaman dalam meletakkan kendaraan					
4	Karyawan tanggap dalam melayani nasabah					
5	Karyawan menyampaikan produk dengan jelas kepada nasabah					
6	Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung memberikan pelayanan yang sama terhadap masing-masing nasabah					
7	Karyawan menawarkan produk yang diberikan sesuai dengan janji yang diberikan					
8	karyawan yang selalu menunjukkan sikap ramah kepada nasabah					

E. Koesioner Pernyataan Variabel Minat (Y)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Pelayanan yang ramah membuat saya memilih asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung					
2	Premi dan kualitas pelayanan yang diberikan menarik perhatian					

3	Produk yang diberikan dalam asuransi jiwa syariah menarik perhatian saya					
4	Fasilitas yang diberikan membuat saya nyaman					
5	Pilihan saya terhadap asuransi bukan didasarkan terhadap premi atau kualitas pelayanan melainkan karena saya memilih asuransi yang sesuai dengan konsep syariah					
6	Pelayanan yang cepat membuat saya memilih Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung					
7	Manfaat yang lebih diberikan oleh asuransi jiwa syariah daripada asuransi konvensional					
8	Asuransi jiwa syariah tidak memiliki sifat gharar atau menzalimi nasabah					



TERIMAKASIH

HASIL DATA KUESIONER NASABAH

Subjek	Premi Asuransi X1								Skor Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	
1	5	5	5	4	4	5	4	4	36
2	3	3	3	4	3	2	3	1	22
3	5	2	5	3	4	3	4	5	31
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	1	3	3	3	4	3	2	23
6	3	4	3	4	5	2	5	3	29
7	4	4	5	4	4	4	2	5	32
8	3	3	2	5	2	4	4	3	26
9	5	5	5	5	5	5	5	5	40
10	3	3	2	3	1	3	2	3	20
11	3	5	3	5	3	3	1	3	26
12	5	3	5	5	4	2	4	4	32
13	3	2	2	3	4	2	3	3	22
14	4	5	5	3	5	2	4	3	31
15	5	4	4	3	3	4	3	5	31
16	4	3	4	3	4	3	4	4	29
17	5	4	5	5	4	3	5	4	35
18	3	3	2	4	3	3	2	3	23
19	3	2	2	2	3	1	3	1	17
20	4	3	3	5	5	5	4	4	33
21	4	5	5	3	4	4	5	4	34
22	2	3	3	3	4	1	4	3	23
23	4	5	3	2	4	4	3	4	29
24	4	4	4	4	5	5	5	4	35
25	4	5	4	5	4	5	4	5	36
26	3	4	4	5	4	2	5	4	31
27	2	3	4	2	3	2	1	4	21
28	3	3	2	1	4	3	3	3	22
29	5	5	3	4	5	5	4	5	36
30	5	4	5	2	5	3	2	5	31
31	4	4	3	5	3	4	4	4	31
32	5	5	4	5	5	5	5	5	39
33	5	4	5	2	5	3	2	1	27
34	3	2	4	3	3	3	2	5	25
35	5	3	4	5	5	5	4	3	34
36	3	4	3	2	4	5	3	5	29
37	4	4	4	5	4	4	3	4	32
38	1	3	2	3	3	2	3	1	18
39	5	5	3	5	4	4	5	5	36

40	5	5	4	4	4	3	4	4	33
41	4	4	4	4	4	5	3	4	32
42	3	3	3	3	4	3	3	3	25
43	2	3	2	1	2	2	1	2	15
44	5	5	3	3	4	4	5	3	32
45	3	3	4	2	3	5	3	4	27
46	5	4	3	5	5	4	5	5	36
47	3	5	2	5	5	3	4	5	32
48	5	5	5	2	5	3	5	3	33
49	4	4	5	4	4	3	4	2	30
50	4	5	4	4	4	4	4	4	33
51	2	3	2	1	2	3	3	3	19
52	4	2	4	4	3	5	4	5	31
53	5	3	5	4	5	1	4	5	32
54	5	4	3	3	4	4	5	5	33
55	5	4	5	4	3	4	5	4	34
56	4	5	5	5	5	5	5	5	39
57	4	4	4	5	5	3	4	4	33
58	4	5	4	4	5	3	4	2	31
59	5	4	4	5	4	4	4	5	35
60	3	5	5	4	4	4	4	4	33
61	4	5	4	4	5	5	5	4	36
62	3	3	3	3	3	3	4	3	25
63	5	5	5	3	4	4	5	5	36
64	4	4	4	4	5	4	3	3	31
65	4	4	3	4	5	4	3	2	29
66	5	5	3	3	4	4	4	4	32
67	5	4	4	3	4	4	3	2	29
68	4	4	5	4	5	5	3	2	32
69	5	2	4	3	3	3	4	3	27
70	3	3	3	1	4	3	2	3	22
71	4	3	4	3	2	4	4	3	27
72	3	4	3	4	5	4	1	4	28
73	4	3	4	4	5	5	4	2	31
74	3	5	5	3	2	5	3	2	28
75	5	5	4	3	4	4	3	3	31
76	4	4	4	4	5	5	4	4	34
77	4	4	5	4	5	4	4	2	32
78	5	4	4	3	5	5	4	3	33
79	4	4	3	5	4	3	3	3	29
80	3	4	3	4	5	4	3	2	28
81	4	5	4	3	5	2	1	4	28
82	5	5	4	5	4	4	3	2	32
83	3	3	4	3	4	3	3	2	25
84	2	2	3	3	2	3	1	2	18

85	3	3	3	3	2	3	2	1	20
86	3	2	2	2	1	3	3	2	18
87	4	4	4	5	5	4	3	3	32
88	5	5	4	5	5	5	4	4	37
89	4	3	1	3	5	4	3	3	26
90	3	3	3	3	3	3	3	3	24

Subjek	Kualiatas Pelayanan X2								Skor total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	
1	4	5	5	5	3	5	5	4	36
2	3	4	2	3	3	2	2	1	20
3	3	3	5	3	4	2	4	2	26
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	4	3	4	4	5	3	4	32
6	3	3	2	2	2	3	3	1	19
7	5	5	5	5	5	5	5	5	40
8	3	4	3	1	3	3	2	2	21
9	5	4	3	2	3	4	2	3	26
10	2	3	5	3	4	3	4	2	26
11	3	3	4	2	3	3	4	2	24
12	5	5	5	4	5	5	5	5	39
13	3	3	2	4	2	4	2	2	22
14	5	5	4	4	5	4	4	5	36
15	5	4	3	3	5	5	5	4	34
16	2	2	2	1	5	3	2	3	20
17	4	4	4	5	5	5	5	4	36
18	4	3	2	5	3	4	4	3	28
19	3	3	2	3	4	3	2	4	24
20	5	4	4	5	4	4	4	4	34
21	4	5	5	4	4	4	5	4	35
22	5	5	5	5	5	5	5	5	40
23	2	4	3	3	4	1	4	3	24
24	5	5	5	5	5	4	3	5	37
25	5	5	4	5	4	5	3	5	36
26	5	3	4	5	3	4	5	5	34
27	5	4	3	4	5	4	3	5	33
28	4	4	4	4	5	5	4	4	34
29	4	3	5	5	5	4	5	4	35
30	5	5	2	3	5	4	3	5	32
31	3	3	5	2	3	3	5	2	26
32	4	4	4	4	5	5	5	3	34

33	4	5	5	4	4	5	4	5	36
34	1	2	3	2	3	3	3	2	19
35	3	4	2	5	5	4	5	5	33
36	4	5	5	4	3	4	4	4	33
37	4	4	3	5	3	4	2	3	28
38	3	3	2	4	5	3	3	5	28
39	4	3	3	5	4	5	4	2	30
40	4	5	5	5	4	4	5	5	37
41	4	4	5	4	5	3	4	5	34
42	3	4	4	4	3	4	4	3	29
43	5	4	5	5	4	5	4	5	37
44	5	5	4	4	4	5	5	3	35
45	4	5	5	4	4	5	5	5	37
46	1	5	2	4	3	2	5	4	26
47	5	5	4	5	2	3	4	5	33
48	3	4	5	2	2	4	1	4	25
49	4	5	4	4	4	3	4	5	33
50	4	5	3	4	5	5	5	4	35
51	3	1	3	4	3	3	2	3	22
52	4	5	5	4	3	5	4	4	34
53	3	5	4	5	4	3	5	5	34
54	4	2	3	2	2	5	3	3	24
55	3	4	5	4	5	4	1	5	31
56	5	5	4	5	5	4	5	5	38
57	3	4	3	2	4	5	5	4	30
58	4	5	4	5	4	4	4	4	34
59	5	5	4	5	4	3	4	4	34
60	5	4	4	5	4	5	3	4	34
61	4	5	5	3	5	4	4	5	35
62	5	4	4	4	4	4	4	5	34
63	4	5	4	5	5	4	4	4	35
64	4	4	3	2	4	3	5	5	30
65	4	4	2	3	3	3	4	5	28
66	4	3	3	3	4	4	5	4	30
67	5	3	4	4	4	3	4	3	30
68	4	4	2	4	3	4	4	4	29
69	4	3	3	3	4	5	5	5	32
70	5	3	4	4	4	4	5	5	34
71	4	4	4	4	4	4	4	4	32
72	2	3	3	4	1	2	4	3	22
73	4	5	2	4	5	3	4	3	30
74	4	3	2	5	4	3	4	4	29
75	3	4	4	4	4	4	5	4	32
76	4	4	2	3	4	5	5	5	32
77	4	5	3	4	5	4	4	4	33

78	3	3	3	4	2	4	3	3	25
79	5	5	3	4	5	4	4	4	34
80	3	3	2	1	3	4	4	3	23
81	4	4	4	4	5	4	4	5	34
82	5	3	4	4	4	4	4	5	33
83	3	4	2	5	4	5	5	4	32
84	2	2	2	2	3	2	1	3	17
85	3	2	2	3	4	3	3	3	23
86	3	4	3	3	4	3	4	5	29
87	4	5	4	4	4	4	5	5	35
88	3	4	2	3	4	2	1	3	22
89	4	3	2	4	4	5	4	4	30
90	4	4	3	5	5	4	5	5	35

Subjek	Minat Y								Skor Total Y
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	
1	5	5	5	5	4	5	5	4	38
2	3	2	3	3	4	3	3	3	24
3	4	5	5	5	4	4	3	3	33
4	5	4	5	4	4	5	3	4	34
5	3	3	2	4	4	3	3	4	26
6	3	3	2	2	3	2	3	2	20
7	4	3	4	5	3	5	4	5	33
8	3	3	3	2	2	1	3	2	19
9	5	5	4	5	5	4	4	4	36
10	4	3	3	2	3	4	2	2	23
11	3	4	3	3	4	3	3	2	25
12	5	4	4	3	5	3	4	5	33
13	2	3	2	4	5	4	3	3	26
14	4	4	5	5	3	5	5	5	36
15	3	3	2	1	3	3	3	2	20
16	3	3	1	2	2	2	3	2	18
17	3	3	2	2	1	1	3	4	19
18	4	2	3	3	2	1	2	3	20
19	1	2	3	3	3	4	2	2	20
20	5	4	5	5	4	4	5	5	37
21	5	5	5	5	4	5	4	3	36
22	4	5	5	4	4	5	5	4	36
23	3	3	2	1	2	2	3	3	19
24	4	5	5	4	4	3	4	5	34
25	5	4	4	4	3	4	5	5	34
26	4	5	5	3	3	5	4	3	32

27	5	5	4	5	3	5	2	5	34
28	2	3	3	2	2	3	4	4	23
29	5	5	4	5	5	5	4	5	38
30	2	2	4	3	2	3	4	2	22
31	3	3	5	3	3	4	3	2	26
32	5	4	4	5	5	4	4	5	36
33	5	5	4	5	5	4	5	4	37
34	5	5	3	3	4	4	5	5	34
35	5	4	4	5	5	4	5	5	37
36	4	5	5	4	3	5	5	4	35
37	3	3	3	2	4	4	3	2	24
38	4	4	4	4	5	5	4	5	35
39	3	4	3	4	3	5	5	4	31
40	5	5	4	3	4	5	5	4	35
41	5	4	4	3	5	4	4	5	34
42	4	3	3	4	3	2	3	3	25
43	2	3	3	4	4	3	5	4	28
44	4	4	5	4	3	4	4	5	33
45	5	5	5	4	3	5	4	5	36
46	5	4	5	4	3	5	5	5	36
47	1	2	3	2	3	2	4	2	19
48	3	3	4	2	3	3	3	2	23
49	4	3	4	4	5	3	5	5	33
50	4	5	5	5	4	4	4	5	36
51	2	2	3	3	2	1	3	2	18
52	4	5	5	5	4	4	5	5	37
53	5	1	5	5	4	5	5	5	35
54	5	4	5	5	5	5	4	4	37
55	4	5	5	5	4	5	5	5	38
56	5	5	4	5	4	5	5	5	38
57	3	3	4	4	5	4	4	5	32
58	4	4	3	4	3	5	5	4	32
59	5	5	5	5	5	4	5	4	38
60	4	5	5	4	4	4	4	4	34
61	3	4	4	2	2	3	2	5	25
62	4	5	5	5	4	4	4	3	34
63	5	4	4	4	5	3	5	3	33
64	4	3	4	4	3	5	5	5	33
65	3	4	2	3	3	1	3	2	21
66	2	4	3	4	3	3	4	3	26
67	4	3	4	5	4	5	5	5	35
68	4	5	4	4	4	4	4	4	33
69	5	3	3	4	2	2	3	2	24
70	4	4	4	4	5	5	4	5	35
71	3	4	4	4	3	3	5	4	30

72	3	4	4	3	5	4	5	5	33
73	4	3	3	3	2	3	4	3	25
74	3	4	4	4	4	4	5	4	32
75	2	3	1	3	2	3	2	2	18
76	4	5	4	4	4	3	4	4	32
77	3	2	4	2	1	3	4	3	22
78	4	4	4	4	5	4	5	5	35
79	3	3	4	5	5	5	5	5	35
80	5	4	4	4	4	3	5	5	34
81	3	2	3	2	2	1	2	1	16
82	2	3	2	5	3	4	3	3	25
83	3	4	4	4	4	4	4	4	31
84	4	5	4	4	5	4	5	4	35
85	4	3	4	4	3	2	3	1	24
86	3	5	4	5	4	4	4	4	33
87	4	4	3	5	3	4	4	5	32
88	3	4	4	3	4	3	5	2	28
89	5	4	4	4	5	4	4	5	35
90	4	5	4	4	5	5	5	4	36



FOTO DOKUMENTASI



Ruang Kepala Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Bandar Lampung



Ruang Para Pegawai Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung



Ruang Tunggu Nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung





Wawancara dengan kepala Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung



Foto dokumentasi bersama Bapak Kepala Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung



Menjelaskan kuesioner kepada nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Bandar Lampung



DATA NASABAH ASURANSI Jiwa SYARIAH

AL-AMIN CABANG BANDAR LAMPUNG

No	Nama	Tanggal Lahir	Jenis kelamin
1	A Ghazali	4 Juni 1975	Laki-laki
2	Abina Andriyani	9 Juli 1964	Laki-laki
3	Agung Rahmadi	8 Agustus 1941	Laki-laki
4	Ahmad Rifa'i	23 Desember 1959	Laki-laki
5	Aida Amran	15 Juli 1951	Laki-laki
6	Aida Susanti	3 Oktober 1974	Perempuan
7	Aisyah	19 September 1963	Perempuan
8	Aloy Sius Winarsoh	23 Januari 1973	Laki-laki
9	Alexandersyah	12 April 1963	Laki-laki
10	Antoni	19 Oktober	Laki-laki
11	Andrian Novi	10 Oktober 1975	Perempuan
12	Arian Deffi	1 September 1971	Perempuan
13	Ari Junaedi	10 Juni 1983	Laki-laki
14	Armi Prihatini	6 Juli 1984	Perempuan
15	Afiyah	15 Januari 1964	Perempuan
16	Aurora Syauqi Luse	23 November 1980	Perempuan
17	Barok Sri Atun	8 Febuari 1977	Perempuan
18	Bintarawati	27 Maret 1978	Laki-laki
19	Budhi Dwi Prasetya	9 September 1982	Laki-laki
20	Devi Nurmallasari	22 Oktober 1980	Perempuan
21	Devi Sartika	21 Juli 1978P	Perempuan
22	Desi Mariana	14 Desember 1982	Perempuan
23	Desriana	20 Desember 1983	Perempuan
24	Edi Antoni	5 Juni 1958	Laki-laki
25	Edy Setiawan	17 Desember 1995	Laki-laki
26	Fajrina	1 Febuari 1984	Laki-laki
27	Fery Yusyadi	9 Juni 1987	Laki-laki
28	Fitriana	16 September 1977	Perempuan
29	Gunawantoro	20 Oktober 1969	Laki-laki
30	Gunawan Sucipto	22 September 1973	Laki-laki
31	Hairuddin	6 Juni 1967	Laki-laki
32	Hedi Kurniawan	26 Juni 1990	Laki-laki
33	Hernadi	13 Mei 1977	Laki-laki
34	Heti Puspita Sari	22 Oktober 1978	Perempuan
35	Huzalmawati	11 Juni 1959	Perempuan
36	Intan Kusuma Dewi	23 Maret 1985	Perempuan
37	Irianto	20 Desember 1961	Laki-laki
38	Irmawati	29 Maret 1979	Perempuan
39	Irwan Rusdiansyah	5 Juni 1983	Laki-laki
40	Jeki Romansyah	0 Oktober 1982	Laki-laki
41	Jumaidi Sa'id	25 Juni 1962	Laki-laki
42	Kasim	25 April 1975	Laki-laki
43	Linda, S.Sos	18 Maret 1968	Perempuan
44	Liorina	31 Juli 1969	Perempuan

45	Makusi	11 November 1960	Laki-laki
46	Mastuti	28 November 1969	Perempuan
47	Mega Darliana	21 April 1985	Perempuan
48	Mardisus S.sos	18 April 1970	Laki-laki
49	Maria Suharyani	15 April 1962	Perempuan
50	Marsyah	11 Februari 1963	Perempuan
51	Memi Ariyeni	22 Januari 1982	Perempuan
52	Meri Lisa Shawati	25 Maret 1983	Perempuan
53	Muhammad	22 Juni 1973	Laki-laki
54	Muhammad Fikri	9 November 1991	Laki-laki
55	Muhammad Firdaus	1 April 1972	Laki-laki
56	Munawati	20 Agustus 1964	Perempuan
57	Nani Oktavia	10 Juli 1986	Perempuan
58	Neliyana	12 Mei 1976	Perempuan
59	Nila Rahayu Lesiana	& Agustus 1974	Perempuan
60	Praktistaningsih	11 Desember 1962	Laki-laki
61	Prasetya Adi Handoko	4 Juni 1979	Laki-laki
62	Purnama	23 Oktober 1965	Laki-laki
63	Ratih Kusuma Ningrum	13 Juli 1986	Perempuan
64	Ria Serli	12 Februari 1988	Perempuan
65	Rustanto Nugraha	27 Agustus 1961	Laki-laki
66	Rita Sri Herlina	12 Desember 1971	Perempuan
67	Rita Yulianti	6 Oktober 1966	Perempuan
68	Risnawati	9 Desember 1963	Perempuan
69	Rustam Anwar	18 September 1980	Laki-laki
70	Sahirun	12 Maret 1973	Laki-laki
71	Sevia Ananta	28 September 1980	Perempuan
72	Slamet Pamuji	15 Juni 1979	Laki-laki
73	Sita Hawa	4 Agustus 1969	Perempuan
74	Dra. Siti Khadijah	5 Oktober 1961	Perempuan
75	Sri Ramadani Wati	24 Juni 1984	Perempuan
76	Sofyan	17 Agustus 1969	Laki-laki
77	Sukarna	3 Juli 1968	Laki-laki
78	Sumiyati	11 Desember 1962	Perempuan
79	Surabaya	18 Agustus 1975	Laki-laki
80	Surya Handrit	12 April 1968	Laki-laki
81	Umar Sai'id	29 Maret 1966	Laki-laki
82	Roni Patinasa Roni	5 Februari 1976	Laki-laki
83	Rismanto	5 Juli 1970	Laki-laki
84	Widanita	30 Agustus 1968	Perempuan
85	Yenni Wati	24 Oktober 1964	Perempuan
86	Zulian Akhwar	7 Oktober 1976	Laki-laki
87	Zafran Efendi	19 Januari 1953	Laki-laki
88	Zahra	28 Desember 1978	Perempuan
89	Zolni Permatasari	4 Juni 1988	Laki-laki
90	Zatwan	23 Juli 1977	Laki-laki